

MANUAL DE USUARIO







Contenido




AGMSOFT
CONSULTING





Capítulo 0: Instalación de la Aplicación

Para instalar la aplicación de la VA hay que acceder a la Web de Administradores y pulsar el botón "Descargas". A continuación, hay que pinchar sobre el botón (icono) de "Descarga Aplicación".

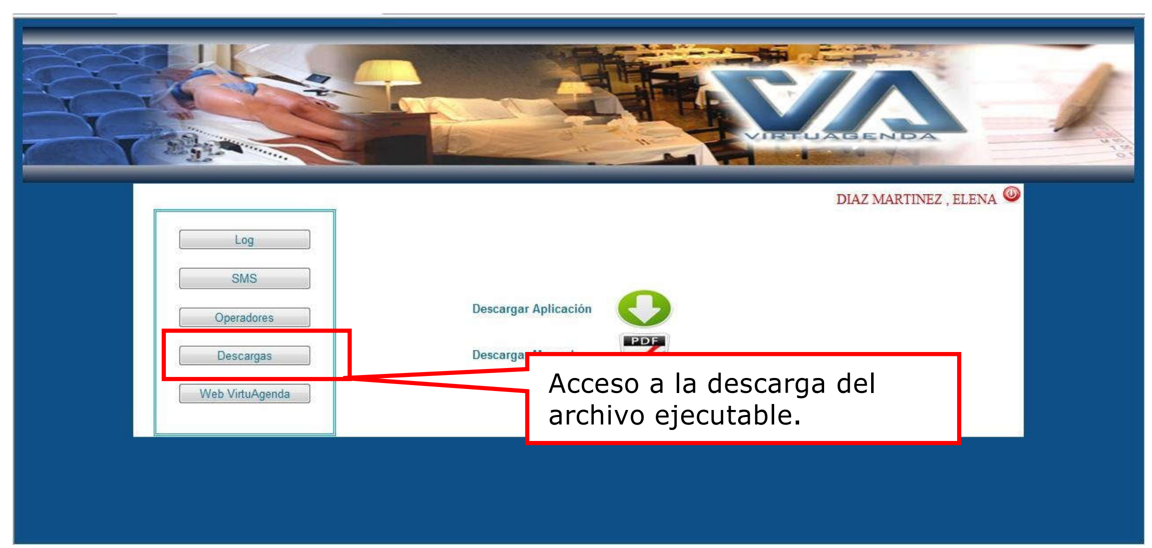


Imagen 1: Descarga de la VA desde la Web de Administradores

Aparecerá la ventana de descarga siguiente:

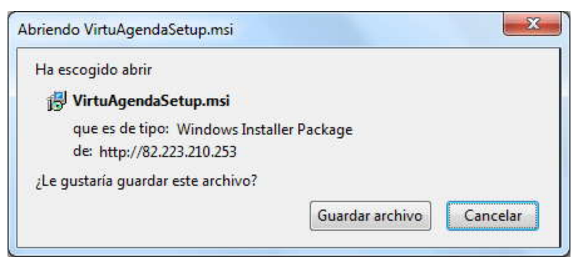


Imagen 2: Guardar ejecutable de instalación de la VA

Habrá que pulsar el botón "Guardar Archivo" para descargarlo en el sistema local. Después, hacer "doble click" en el icono "VirtuAgendaSetup". En la pantalla de lanzamiento de ejecución que aparece a continuación, pulsamos sobre el "Ejecutar". Aparecerá la pantalla de "Contrato de licencia" en la que habrá que, una vez leídas las condiciones de uso, aceptarlas y pulsar "Siguiente":







Imagen 3: Instalación de la VA. Paso 1

Situados en la pantalla de "Asistente para la Instalación" pulsar "Siguiente" y en la pantalla de "Selección de Carpeta de Instalación" después de cambiar la ruta definida por defecto (si se desea), pulsar en "Siguiente":

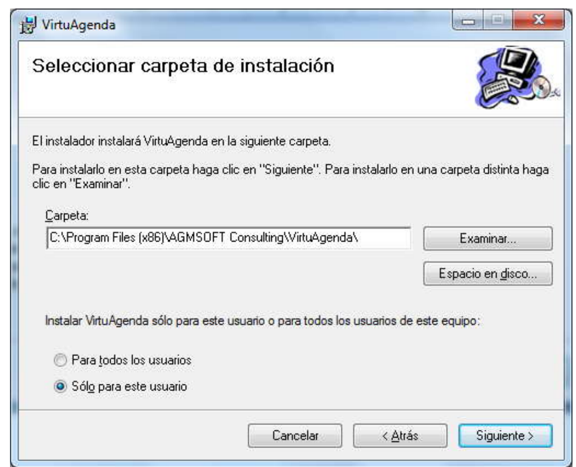


Imagen 4: Instalación de la VA. Paso 2.

En la pantalla de "Confirmación de Instalación", pulsar también "Siguiente":

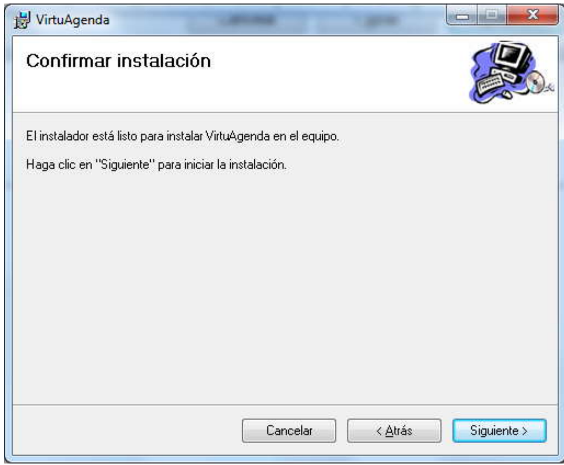


Imagen 5: Instalación de la VA. Paso 3.



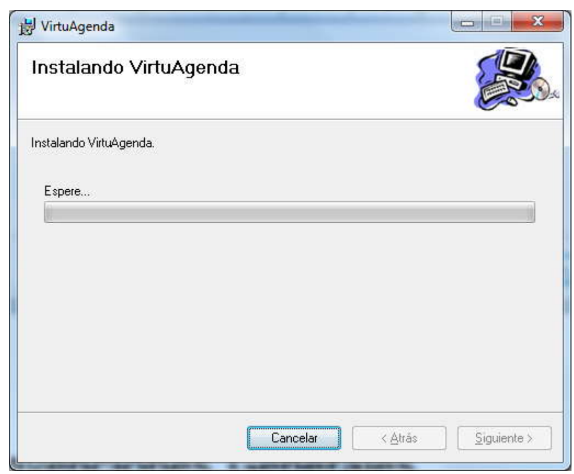


Imagen 6: Instalación de la VA. Paso 4.

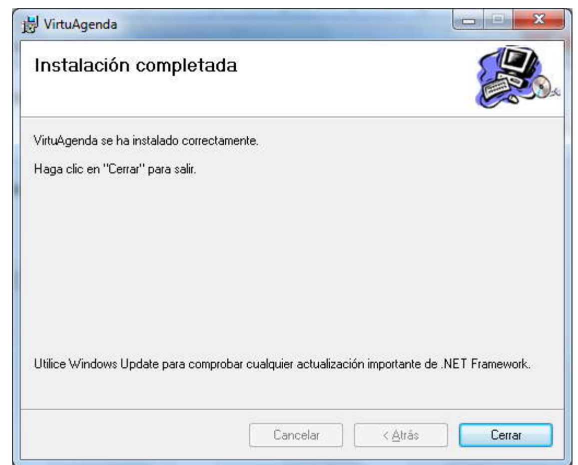


Imagen 7: Instalación de la VA. Paso 5.

Capítulo 1: Convenciones Generales

1.1. Navegación por los Menús

La aplicación VirtuAgenda presenta un novedoso sistema de navegación por las diferentes pantallas que es muy similar al usado por las aplicaciones Outlook.

CLIENTES
Clientes
Comunicaciones
SERVICIOS
Reservas Simples
Reservas Múltiples
PROCESOS
Cobros
Remesas
Regularización de Recibos Devueltos
ESTADÍSTICAS
Usos de Recursos
MANTENIMIENTOS
Parámetros de Negocio
Tipos de Recursos

Hacer clic en la opción deseada para abrir la pantalla correspondiente

Hacer clic en los diferentes menús para abrir las opciones /submenús que contiene

Imagen 8: Navegación por Menú

1.2. Barra de Herramientas

La VirtuAgenda dispone en la parte superior de la pantalla de una barra de herramientas que contiene una serie de operaciones que se pueden realizar en las pantallas que se tengan abiertas. En cada momento sólo se habilitarán los botones que se permitan usar.

Por ejemplo, en la siguiente imagen podrán utilizarse los botones Nuevo, Eliminar, Cargar, Limpiar, Exportar. Listado y Cerrar.



Imagen 9: Barra de Herramientas

Los botones de la Barra de Herramientas tienen el mismo funcionamiento en todas las pantallas, es decir, por ejemplo el botón Exportar funciona de la misma manera en Clientes, Noticias, ...

Los botones de la Barra de Herramientas son:

Botón	Descripción
Nuevo	Prepara la pantalla para crear un nuevo registro
Eliminar	Elimina el registro que estamos viendo
Guardar	Guarda las modificaciones realizadas sobre el registro actual
Cargar	Muestra en pantalla la información solicitada
Limpiar	Limpia los datos de la pantalla que estamos visualizando
Exportar	Exporta a Excel los datos de la pantalla que estamos visualizando
Cerrar	Cierra la pantalla que estamos visualizando
Ventana	Muestra las pantallas abiertas en ese momento

Capítulo 2: "Loggeo" a la Aplicación

Para acceder a la aplicación el usuario deberá indicar de forma correcta sus datos de acceso: el Usuario y la Clave de Paso.

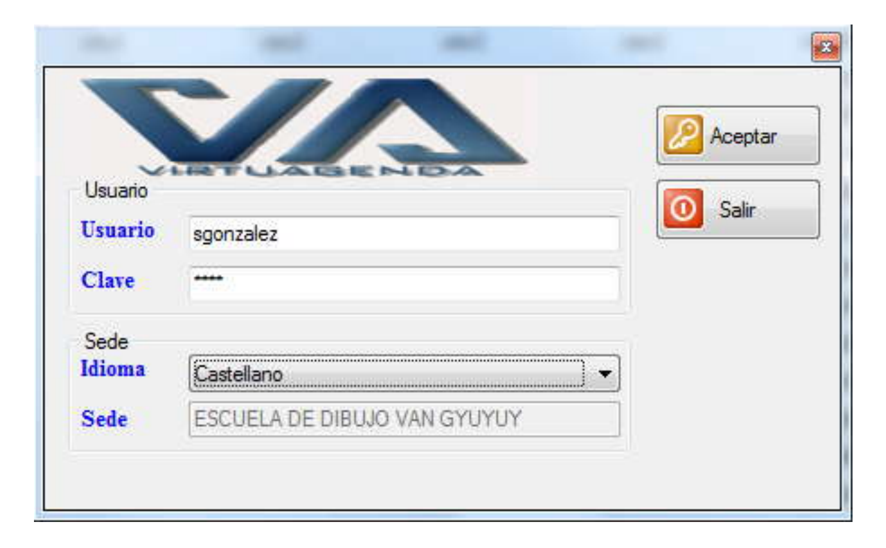


Imagen 10: Login de acceso a la VA

Una vez indicados los datos correctamente, se habilitarán los campos del apartado de la Sede en la que figurarán la sede a la que pertenece el usuario y el idioma que dicho usuario tiene asignado por defecto. De todas formas, si el usuario desease cambiar el idioma bastará con desplegar la lista de idiomas y seleccionar otro diferente.

Por último, bastará con pulsar el botón Aceptar para entrar en la aplicación. Si por contra se quiere salir de la pantalla de "loggeo" habrá que pulsar el botón salir y se cerrará el programa.

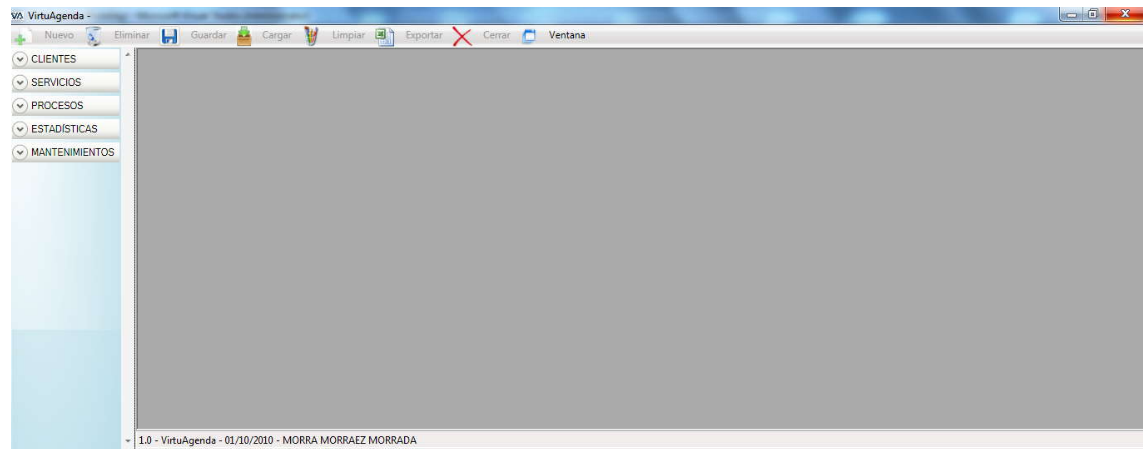


Imagen 11: Ventana principal de la VA

Capítulo 3: Módulo de Clientes



Imagen 12: Acceso al Módulo de Clientes

El módulo de clientes se compone de dos sub-módulos: el de Clientes que se encarga de las altas, bajas y actualizaciones de los clientes de cada sede y el de Comunicaciones, cuyo cometido consiste en la intercomunicación entre la empresa o sede y los clientes. Para entrar al módulo de cliente hay que pinchar con el ratón sobre el recuadro de CLIENTES en la barra de menú. Para acceder a cada uno de los sub-módulos bastará con pinchar con el ratón sobre los iconos de Clientes y Comunicaciones respectivamente.

3.1. Clientes

El sub-módulo de clientes consta de tres apartados diferentes: Búsqueda de Clientes, Creación/Modificación de Clientes y Documentos.

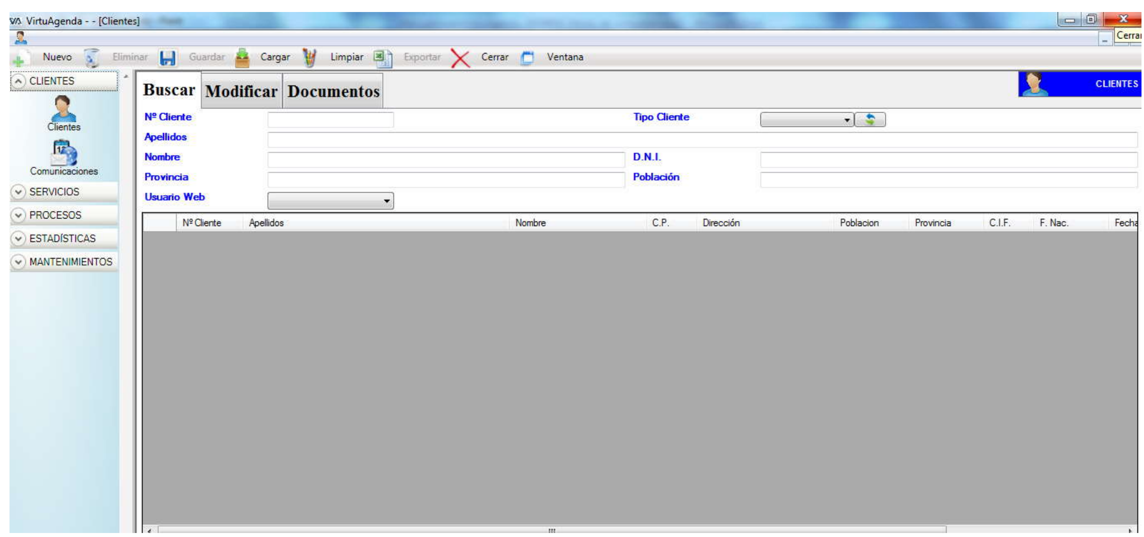


Imagen 13: Ventana de Búsqueda de Clientes





3.1.1. Búsqueda de Clientes

Para realizar búsquedas de clientes se pueden realizar filtrados por:

- *Nº Cliente*
- *Tipo de Cliente*
- *Apellidos*
- *Nombre*
- *DNI*
- *Provincia*
- *Población*
- *Usuario Web (SI/NO)*

Una vez indicados los criterios de búsqueda habrá que "pinchar" sobre el icono "Cargar" de la barra de herramientas.

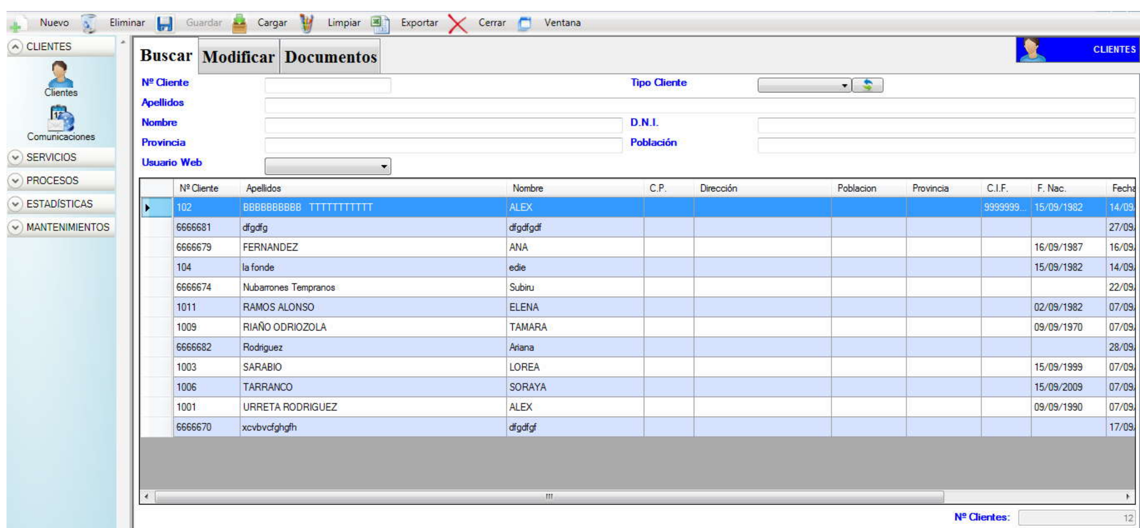


Imagen 14: Carga de Clientes

3.1.2. Modificación/Creación de Clientes

Teniendo cargados los clientes, se podrá acceder a la pantalla de modificación de clientes "pinchando" con el ratón sobre la fila del usuario deseado o "pinchando" sobre la pestaña de "Modificar" teniendo seleccionado el cliente deseado.

Por otra parte si se desea dar de alta nuevos clientes bastara con "pinchar" sobre el icono de "Nuevo" en la barra de herramientas estando situado en el sub-módulo de clientes en cualquiera de las tres pestañas (Buscar, Modificar y Documentos).



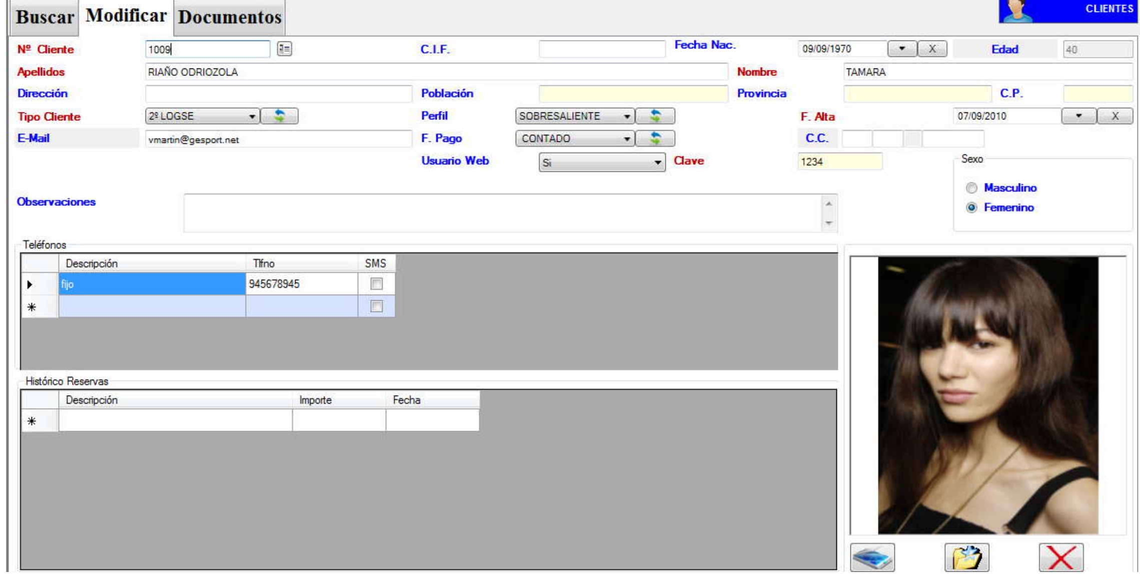


Imagen 15: Edición de Cliente

Los datos asociados a cada cliente se componen de tres apartados diferentes:

- ***Datos personales:*** aquellos datos propios de identificación del cliente.
  - *Nº Cliente* (obligatorio), *C.I.F.* , *Fecha de Nacimiento*, *Edad* (sólo lectura), *Apellidos* (obligatorio), *Nombre* (obligatorio), *Dirección*, *Población*, *Provincia*, *Tipo Cliente* (obligatorio), *Perfil*, *Fecha de Alta* (obligatorio, por defecto día actual), *E-mail*, *Forma de Pago*, *Cuenta Corriente*, *Usuario Web*, *Clave* (obligatorio si el cliente es usuario web), *Sexo* y *Observaciones*.

- ***Teléfonos y contactos:*** podrán añadirse todo tipo de teléfonos con sus respectivas descripciones, otras direcciones de correo, fax,...

- ***Histórico de reservas:*** listado de las reservas que ha ido realizando el cliente.

3.1.3. Documentos

El apartado de documentos sirve para guardar comunicaciones asociadas a cada cliente a las cuales, además se les puede asignar un documento.

Por otro lado, cada una de las comunicaciones que se realizan entre la sede y el cliente seleccionado queda registrada a modo de historial.

Los datos que componen una comunicación son los siguientes:

- *Fecha* (obligatorio)
- *Tipo Comunicación* (obligatorio)
- *Hora* (obligatorio)
- *Archivo/Fichero*
- *Observaciones*

Para la pestaña de Documentos en lugar de utilizar los botones de la Barra de Herramientas para buscar y limpiar se utilizan otros dos botones que vienen dentro de la pantalla. Para guardar los cambios, por contra, se sigue utilizando el botón

"Guardar" de la barra de tareas ya que puede darse que se hayan hecho otros cambios en la pestaña de Modificar.

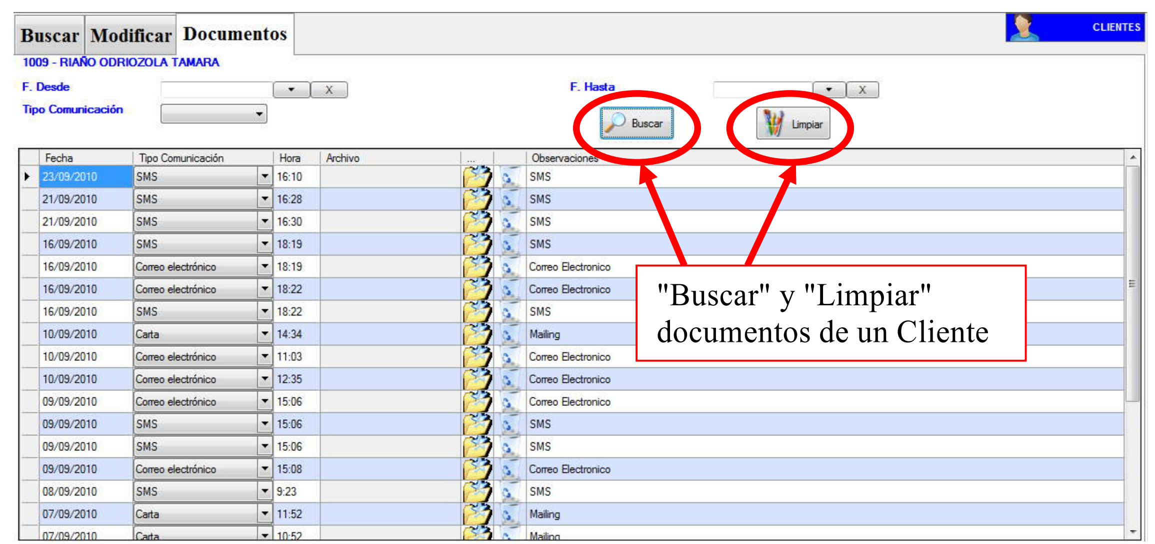


Imagen 16: Búsqueda de Documentos

3.2. Comunicaciones

El sub-módulo de comunicaciones tiene como principal cometido establecer "comunicación" con los clientes con ánimo de publicitar, promocionar, obsequiar,...

Básicamente, se permiten cuatro funcionalidades diferentes:

- ***Cartas (Etiquetas):*** dependiendo de la plantilla elegida, se pueden generar listados con formatos específicos para los clientes seleccionados.
- ***Excel:*** misma funcionalidad que el icono "Excel" del resto de pantallas, en este caso obtiene un listado de los clientes elegidos en la búsqueda.
- ***Email:*** permite enviar un correo masivo a cada uno de los clientes incluidos en la búsqueda, siempre y cuando tengan un correo electrónico indicado en sus datos personales en el sub-módulo de Clientes.
- ***SMS:*** permite enviar un mensaje de móvil masivo a cada uno de los clientes incluidos en la búsqueda, siempre y cuando tengan un número de teléfono válido y con la casilla de SMS marcada en el sub-módulo de Clientes.

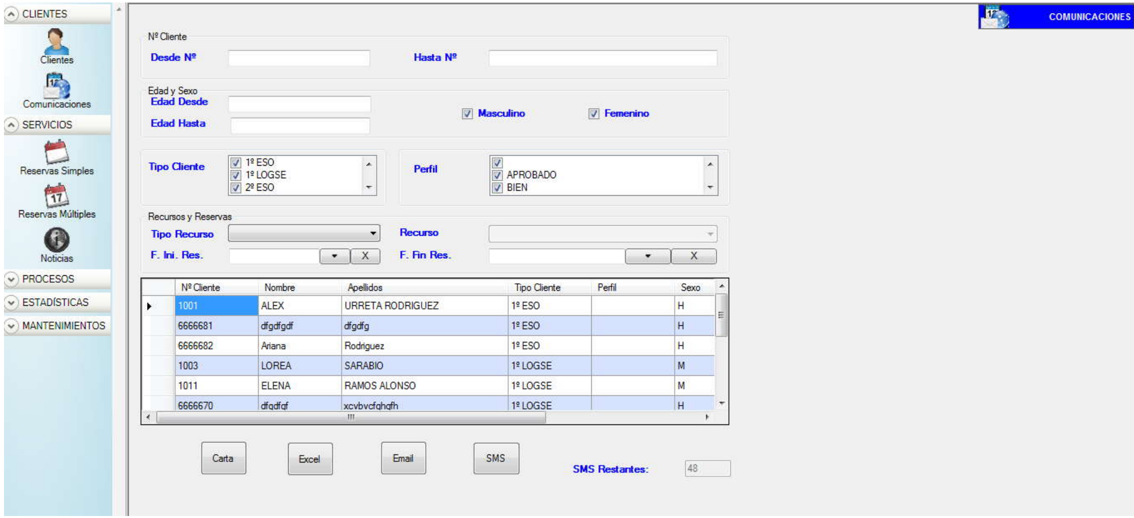


Imagen 17: Ventana de Comunicaciones

3.2.1. "Cartas"

La funcionalidad de "Cartas" sirve para generar listados de información de clientes con formatos preestablecidos con diferentes finalidades.

Como ejemplos se incluyen en la aplicación las plantillas en Word 2003 de los listados de "Etiquetas" y "Presentación de Carta" aunque se podrían generar plantillas de cualquier otro tipo, formato y datos de clientes.

Para generar estos listados especiales, hay que pulsar el botón "Cartas" y cuando salga la pantalla de selección de documentos indicar la plantilla de Word 2003 deseada y se generará el documento word con los datos de cliente incluidos en la plantilla.

Las plantillas de Etiquetas" y "Presentación de Carta" podrán encontrarse en la carpeta Plantillas de la aplicación VirtuAgenda. Para poder utilizar una plantilla ha de estar realizada en formato Word 97-2003.

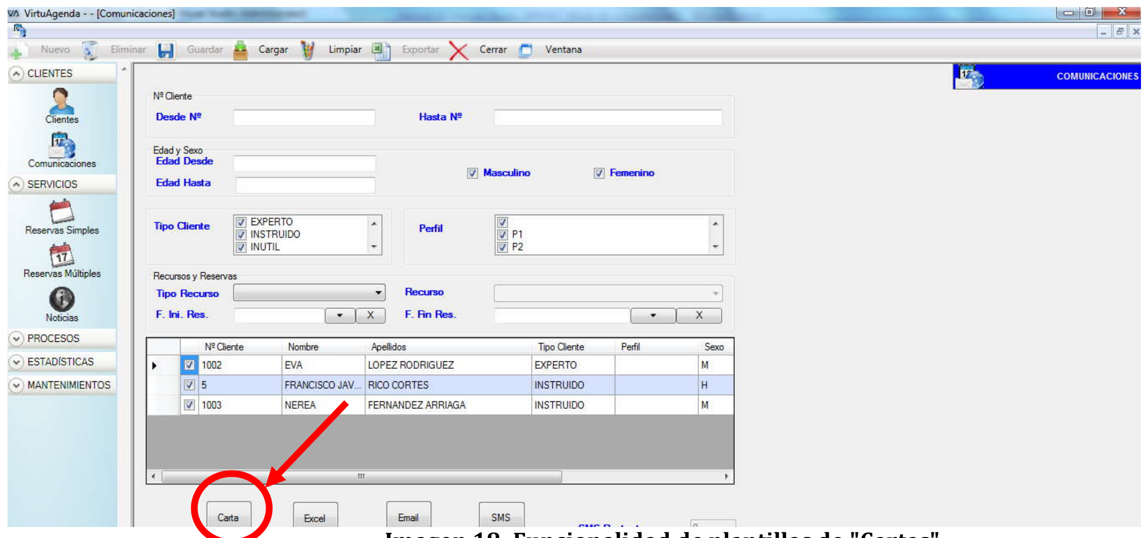


Imagen 18: Funcionalidad de plantillas de "Cartas"

3.2.2. Excel

El botón de "Excel" tiene misma funcionalidad que el icono "Excel" del resto de pantallas, en este caso obtiene un listado de los clientes elegidos en la búsqueda. Lo único que se debe hacer es tener cargados clientes en la lista (al menos uno), y pulsar el botón "Excel". Se generará un listado con los datos de los clientes cargados en la lista.

3.2.3. E-mail

La funcionalidad de envío de e-mails permite enviar un correo masivo a cada uno de los clientes incluidos en la búsqueda, que hayan sido seleccionados (con la casilla de verificación de cada registro) siempre y cuando tengan un correo electrónico indicado en sus datos personales en el sub-módulo de Clientes.

Para enviar un correo a los clientes habrá que pulsar el botón de Email de la pantalla de comunicaciones, teniendo cargados clientes en la lista (al menos uno).

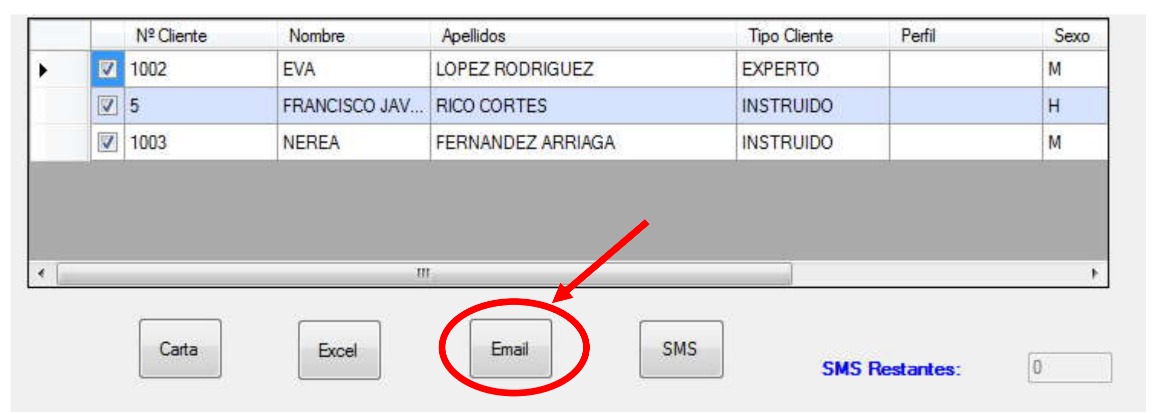


Imagen 19: Funcionalidad de envío de E-mails

Una vez pulsado el botón de Email se abrirá la pantalla de envío de emails. Para enviar un correo electrónico deberá rellenarse al menos el "Mensaje", pudiendo dejar el "Asunto" vacío si se desea.

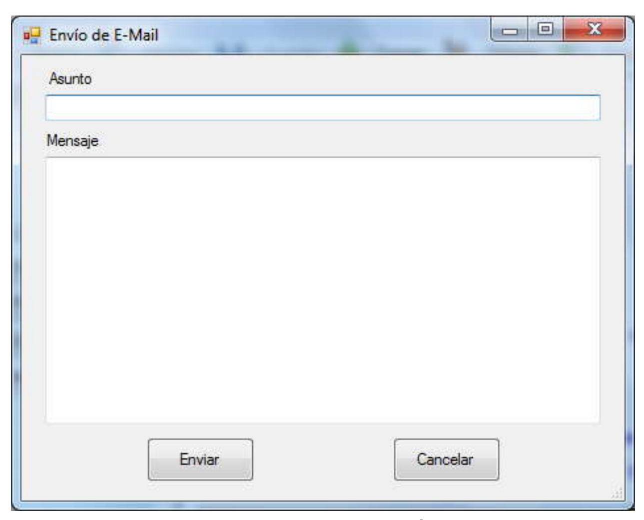


Imagen 20: Ventana de envío de E-mails

Para realizar el envío, una vez cumplimentado el correo, bastará con pulsar el botón "Enviar". Se lanzará un mensaje de aviso indicando que el envío se realizó

de forma correcta a todos aquellos clientes cargados en la lista que tengan correo electrónico válido.

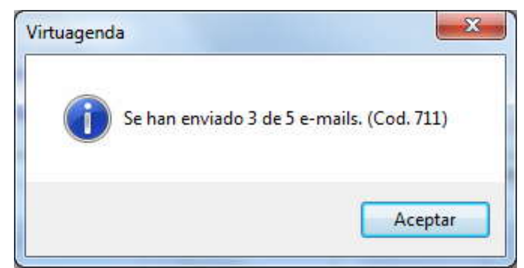


Imagen 21: Confirmación de envío de E-mails

3.2.4. SMS

La funcionalidad de envío sms-s permite enviar un sms masivo a cada uno de los clientes incluidos en la búsqueda, que hayan sido seleccionados (con la casilla de verificación de cada registro) siempre y cuando tengan un sms indicado en sus datos personales en el sub-módulo de Clientes.

Para enviar un sms a los clientes habrá que pulsar el botón de SMS de la pantalla de comunicaciones, teniendo cargados clientes en la lista (al menos uno).

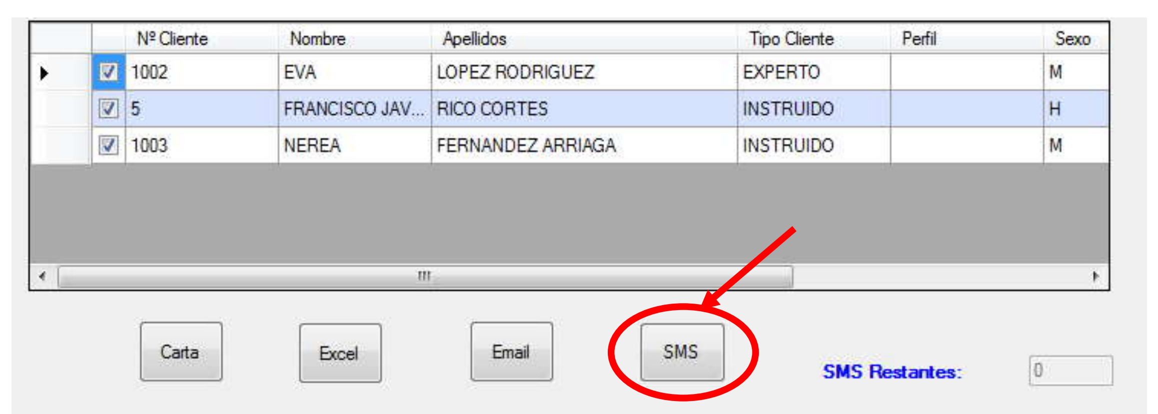


Imagen 22: Funcionalidad de envío de SMS-s

Una vez pulsado el botón de SMS se abrirá la pantalla de envío de sms. Para enviar un sms deberá rellenarse el mensaje.



Imagen 23: Ventana de envío de SMS-s

Para realizar el envío, una vez cumplimentado el sms, bastará con pulsar el botón "Enviar". Se lanzará un mensaje de aviso indicando que el envío se realizó de forma correcta a todos aquellos clientes cargados en la lista que tengan correo electrónico válido.

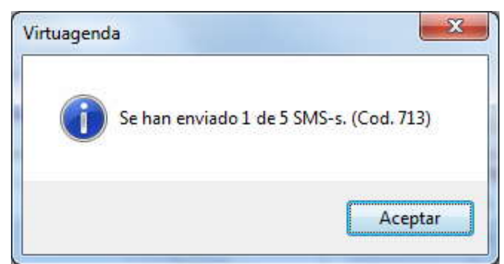


Imagen 24: Confirmación de envío de E-mails

Capítulo 4: Servicios

El módulo de servicios se compone de tres sub-módulos: el de "Reservas Simples" que sirve para realizar reservas para un recurso determinado, el de "Reservas Múltiples" que hace reservas para varios recursos al mismo tiempo y el de "Noticias" que se encarga del alta y modificación de las noticias que se publican en la página web. Para entrar al módulo de Servicios hay que pinchar con el ratón sobre el recuadro de SERVICIOS en la barra de menú. Para acceder a cada uno de los sub-módulos bastará con pinchar con el ratón sobre los iconos de Reservas y Noticias.

4.1. Reservas Simples

El sub-modulo de Reservas Simples tiene como finalidad principal poder elegir una franja horaria disponible en un recurso concreto de modo que el usuario de la aplicación pueda formalizar una o varias reservas.

4.1.1. Selección del Recurso

En primer lugar hay que elegir la fecha a partir de la cual queremos realizar la reserva del recurso. Para ello hay que desplegar el calendario del campo fecha y elegir el día deseado (por defecto siempre se indica la fecha actual). Por otra parte hay que indicar el número de días que se desea que aparezcan en la pantalla a partir de la fecha indicada (por defecto se indican siempre cinco días).

En segundo lugar hay que elegir el recurso para el cual se desea hacer la reserva. Para ello habrá que elegir, en primer lugar el Tipo de Recurso "desplegando" la lista de Tipos de Recurso.

A continuación se procederá a escoger un Recurso de los existentes para el Tipo de Recurso indicado anteriormente. Para indicar el Recurso hay que desplegar la lista de Recursos y elegir uno.

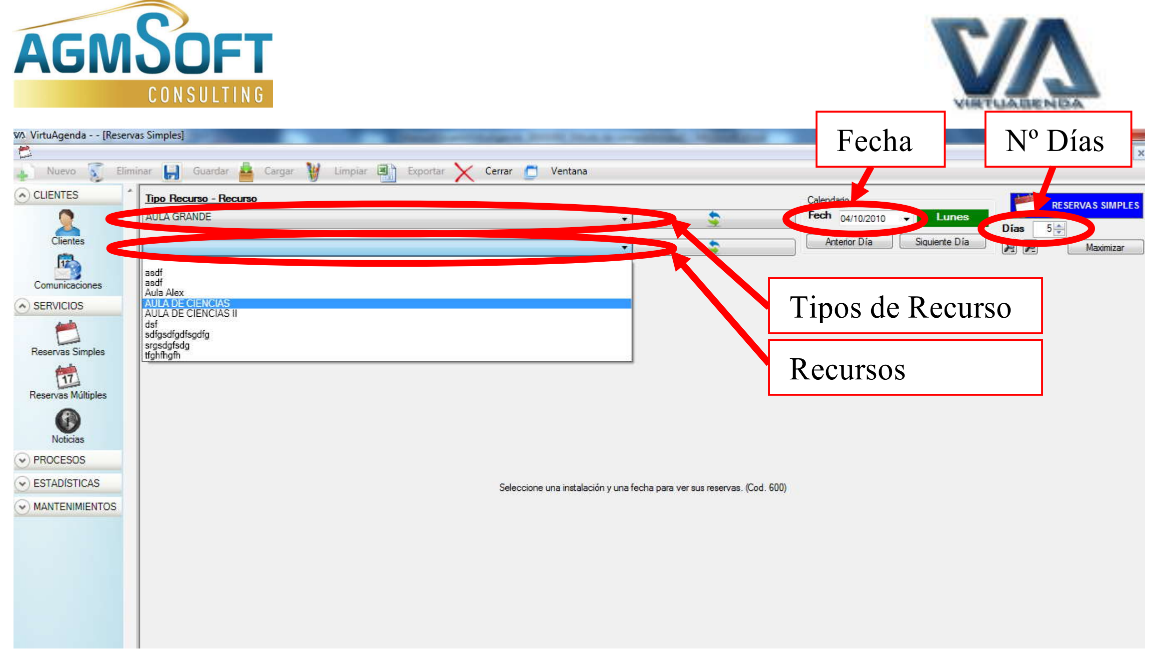


Imagen 25: Selección de Tipo y Recurso en Reservas Simples

Cuando se elige el Recurso se carga automáticamente la pantalla con un horario en el que figuran los días indicados anteriormente y con las franjas horarias definidas en el mantenimiento del Recurso.

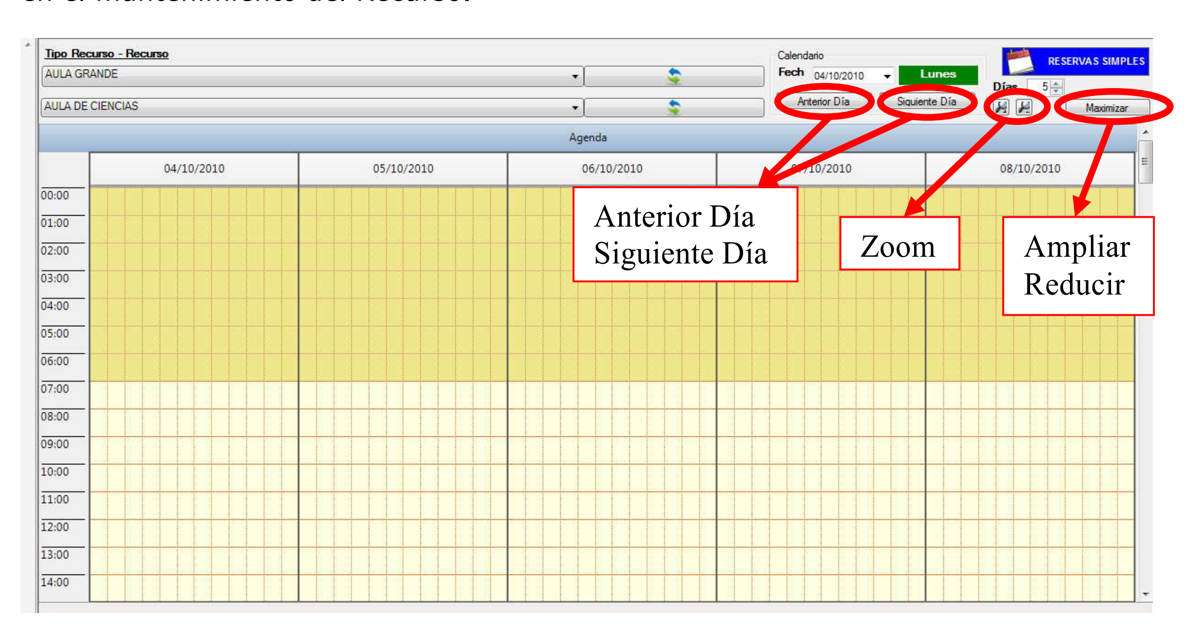


Imagen 26: Cuadro del horario actual para el Recurso indicado

Una vez que se ha cargado el horario existe la posibilidad de retroceder o avanzar en los días indicados con los botones "Anterior Día" y "Siguiente Día" además de maximizar y minimizar el horario con los botones de zoom.

También se permite ampliar la pantalla para ocultar la barra de herramientas y el menú con el botón Ampliar, y viceversa, volver a incluirlas con el botón "Reducir".

4.1.2. Formalización de la Reserva

Cuando se tiene cargado el horario en la pantalla, para elegir la/s hora/s habrá que pinchar sobre el recuadro de la hora elegida o seleccionar varias horas con el ratón y pinchar sobre la selección si se quieren reservas varias horas.



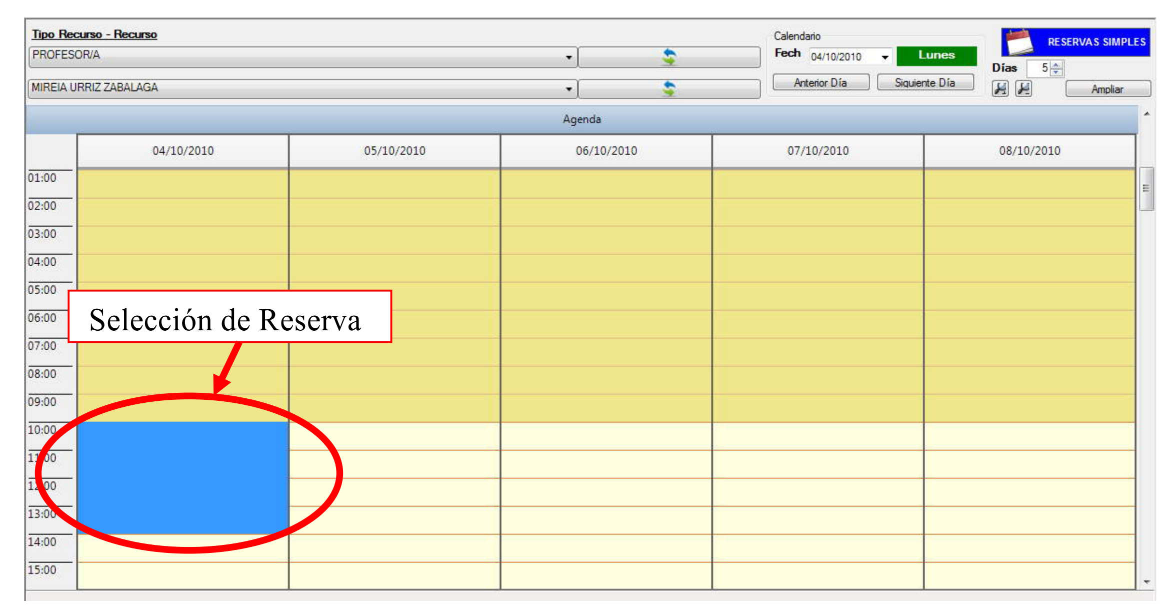


Imagen 27: Selección de Franja Horario para Reserva

Al pinchar sobre la selección de horas elegida se abrirá la pantalla de "Pagos de Reservas".

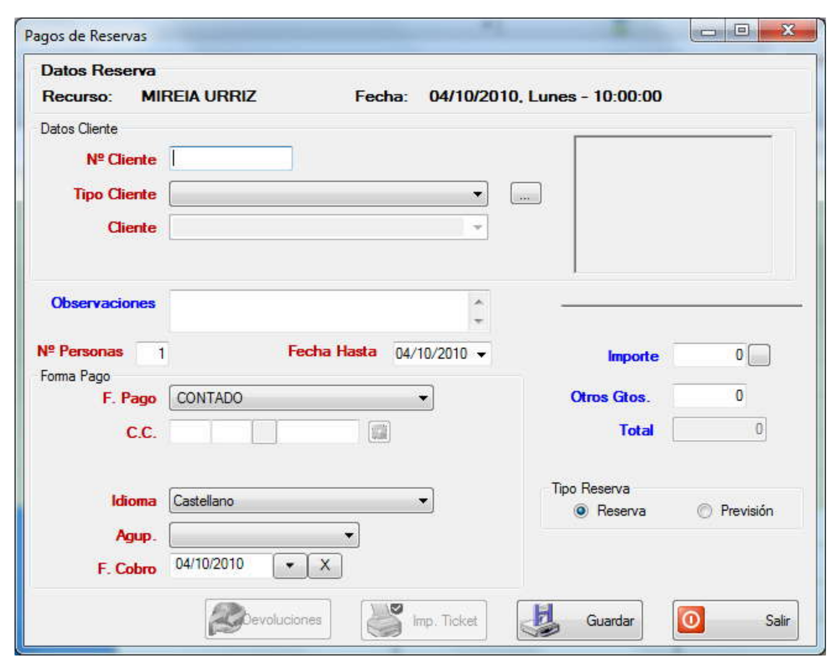


Imagen 28: Ventana de Reservas Pagos

Para formalizar una reserva hay que indicar en primera instancia, el cliente para el cual se va a hacer la reserva. Serán necesarios los campos Nº Cliente, Tipo de Cliente y Cliente que son los campos que identifican al cliente. Existen varias formas de identificar a un cliente:

- ***Indicar el Nº Cliente directamente***. Si se sabe el Nº Cliente, basta con indicarlo y se rellenarán automáticamente el Tipo Cliente y sus Nombre y Apellidos.

- ***Elegir el Cliente conociendo su Tipo:*** no el camino más directo pero puede tener su utilidad. Se elige el tipo de cliente de la lista desplegable de tipos y después, al desplegar la lista de cliente, aparecen los Clientes que se corresponden con el tipo indicado.

- ***Búsqueda Avanzada de Usuarios:*** se puede realizar una búsqueda de usuario por filtrado de campos utilizando la herramienta de "Búsqueda Avanzada de Usuarios". Para ello hay que pulsar el botón de acceso a la pantalla de búsqueda.

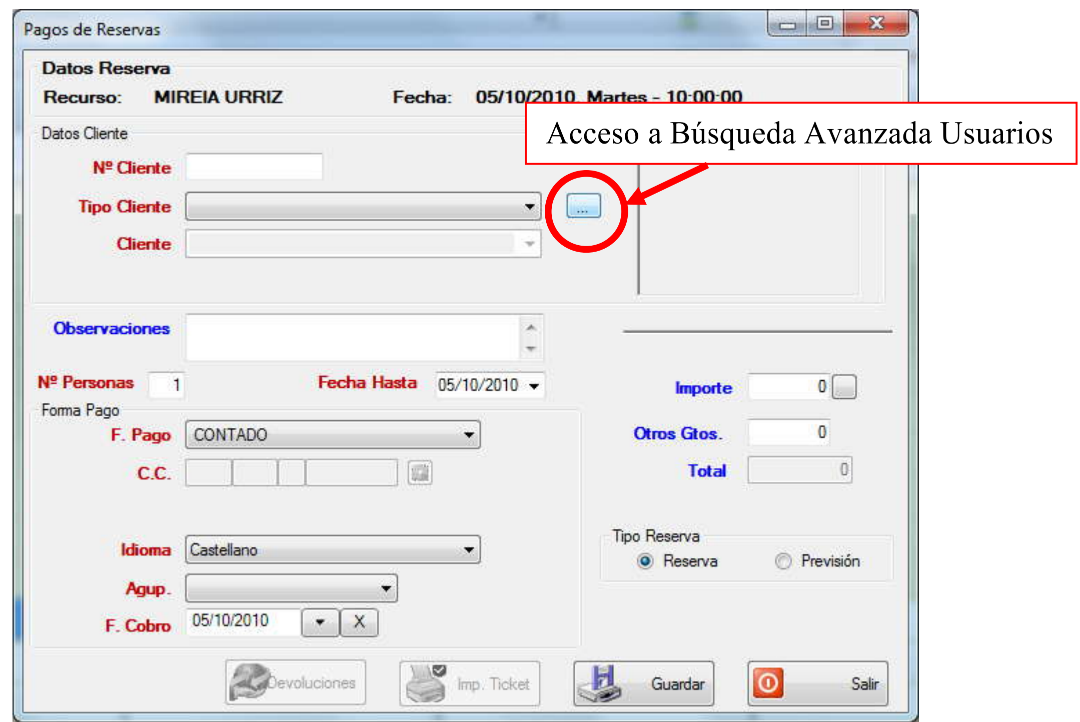


Imagen 29: Acceso a Búsqueda Avanzada de Usuarios en Ventana de Reservas Pagos

Para realizar búsquedas en la pantalla de Búsqueda Avanzada de Usuarios basta con indicar los criterios de búsqueda y seleccionar el Cliente deseado.

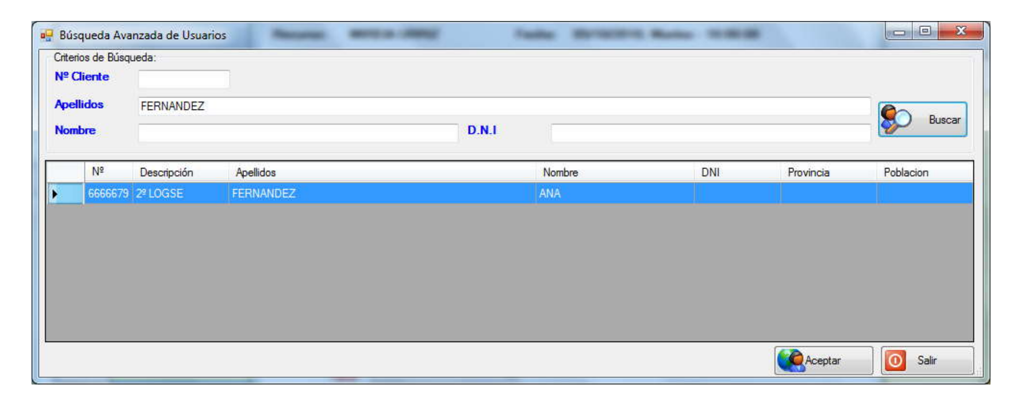


Imagen 30: Ventana de Búsqueda Avanzada de Usuarios

Una vez que se ha indicado el cliente deseado, habrá que proceder a realizar la reserva. Existen dos tipos de reservas: la Reserva como tal, que supone una asociación a un cobro y la Previsión, que es una mera anticipación previa a la reserva y no incluye cobro.

- ***Previsión de Reserva:*** una previsión es una reserva que no incluye un pago. Se trata de una reserva "virtual", que no está confirmada. La confirmación de una previsión cambia el

  carácter de la reserva a una reserva propiamente dicha con su cobro asociado. Para realizar una previsión hay que marcar la opción de "Previsión" en la pantalla de Pagos de reservas y los únicos campos obligatorios son los datos del cliente.

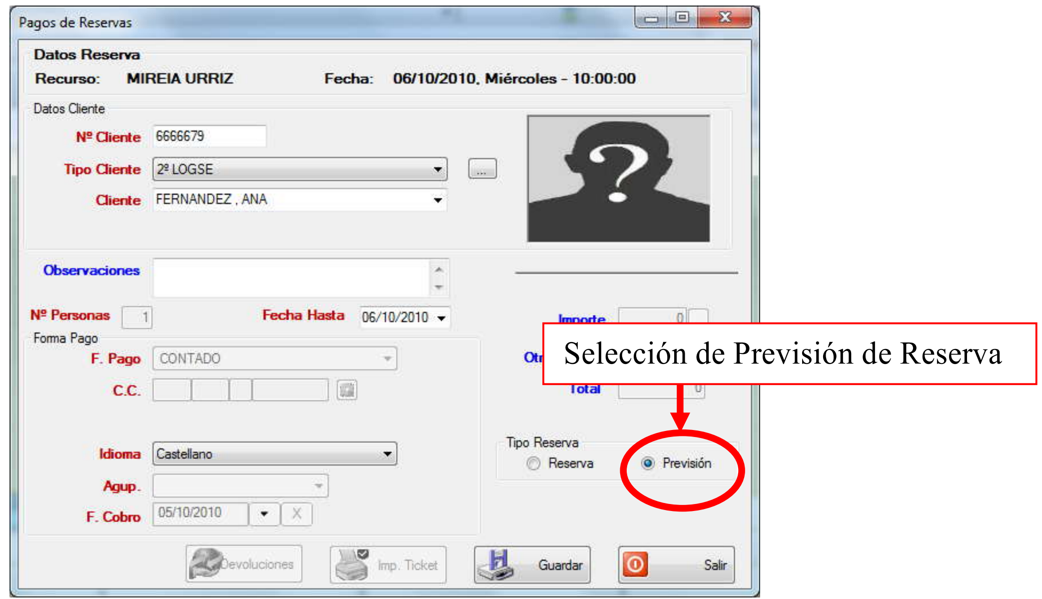


Imagen 31: Cumplimentación de Previsión de Reserva

Para finalizar la reserva de la previsión hay que pulsar el botón de "Guardar". Seguidamente preguntará la aplicación si se desea imprimir el justificante. En caso de decir que sí se sacará una pantalla con el ticket generado por si se desea imprimir en papel.






Form2

TICKET DE RESERVA

ACAD. ESTUDIANTE

88889191Z

05/Oct/2010 - 10 : 52 : 46

Recurso:	MIREIA URRIZ ZABALAGA
Fecha:	06/10/2010 — 06/10/2010
Hora:	10:00 — 11:00
Nº Cliente:	6666679
Tipo Cliente:	2º LOGSE
Cliente:	FERNANDEZ , ANA
F. Pago	CONTADO
Precio:	0
Le atendió:	morra

Muchas Gracias

Imagen 32: Ticket de Reserva

La previsión quedará registrada en el horario con un color azul cyan, quedando identificada mediante el nº cliente y su nombre y apellidos.

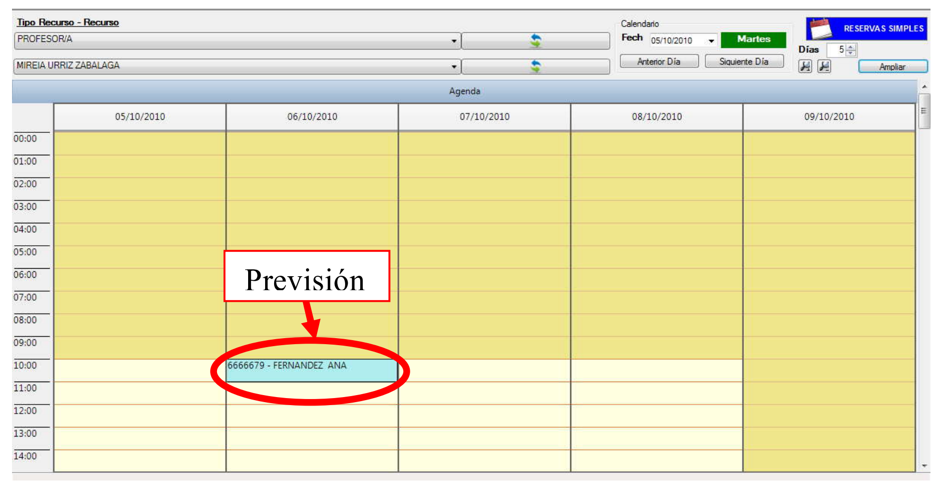


Imagen 33: Previsión de Reserva realizada

- ***Reserva:*** una Reserva "pura" siempre implica un cobro asociado. Para realizar una reserva hay que marcar la opción de "Reserva" en la pantalla de pagos de reservas y los campos obligatorios además de los datos personales del cliente son: nº personas, la fecha hasta la que se prolonga la reserva, la forma de pago, la cuenta corriente (si la forma de pago conlleva recibo), la agrupación de cobro y la fecha de cobro.





Imagen 34: Cumplimentación de Reserva

Para finalizar la reserva hay que pulsar el botón de "Guardar". Seguidamente preguntará la aplicación si se desea imprimir el justificante. En caso de decir que sí, se sacará una pantalla con el ticket generado por si se desea imprimir en papel. La previsión quedará registrada en el horario con un color oscuro

y quedará identificada con el nº cliente y su nombre y apellidos.

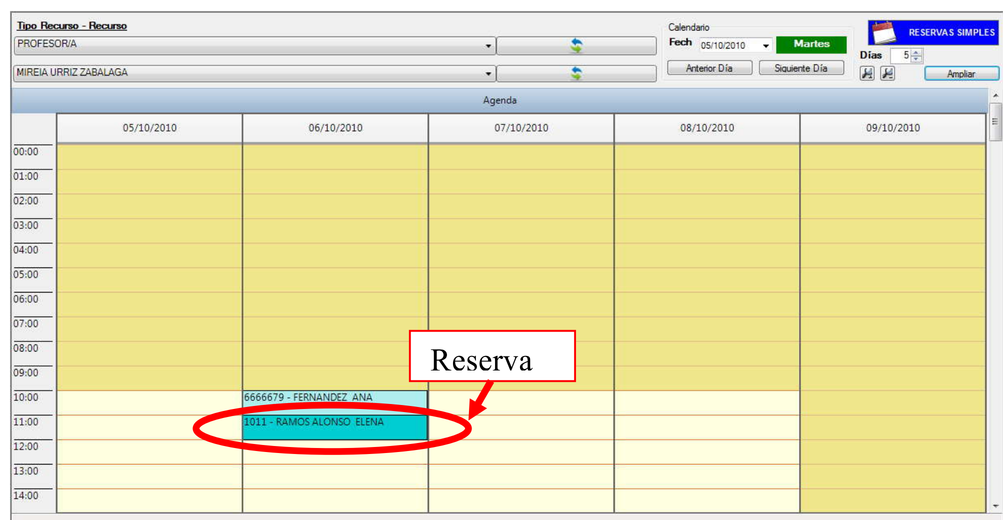


Imagen 35: Reserva realizada

- ***Validación de Previsión (Cambio a Reserva):*** la validación de una previsión es la confirmación a reserva. Para pasar una previsión a reserva hay seleccionarla en el horario y en la ventana de Pagos de Reservas cambiar la selección a modo "Reserva" y pulsar el botón "Validar".



Imagen 36: Validación de Reserva procedente de Previsión

A continuación se procederá de forma análoga a la realización de una reserva normal y quedará marcada en el horario con las características de una reserva.

4.1.3. Borrado de Reservas/Previsiones

Existe la posibilidad de eliminar reservas (y previsiones). Para ello habrá que seleccionar la reserva en el horario y en la ventana de Pagos de Reserva pulsar el botón "Borrar".

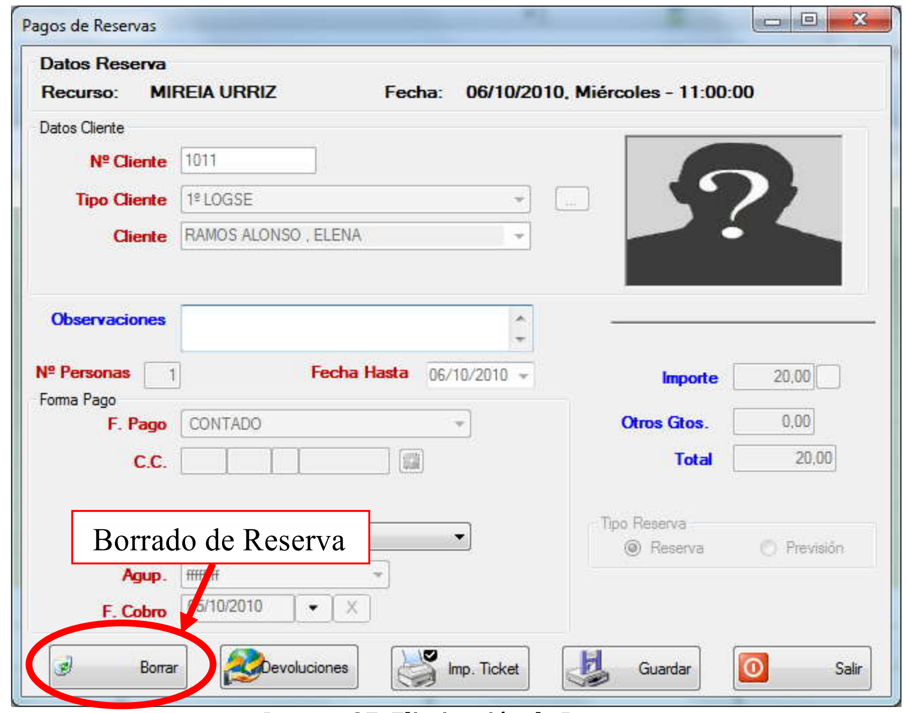


Imagen 37: Eliminación de Reserva

4.1.4. Devolución de Reservas (sin Recibo)

La devolución de las reservas ya pagadas (con formas de pago sin recibo) puede realizarse directamente desde la ventana de Pagos de Reservas mediante el botón de "Devoluciones".



Imagen 38: Acceso a Devolución de Reserva

Tras pulsar el botón de Devoluciones, aparecerá la ventana de Devoluciones en la que habrá que conformar la devolución.

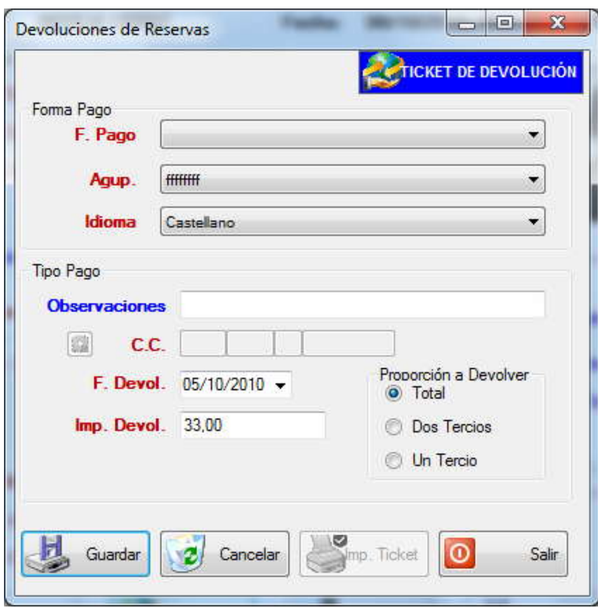


Imagen 39: Devolución de Reserva

Para realizar una devolución de una reserva hay que indicar: la Forma de Pago, la Agrupación de Cobro, Cuenta corriente (si la forma de Pago tiene recibo), la Fecha de la devolución (por defecto la actual) así como el Importe de la devolución. Existe

la posibilidad de establecer la proporción de la devolución con la opciones con ánimo de facilitar los cálculos:

- ***Total:*** devolución íntegra
- **Dos Tercios:** 2/3 del importe Total
- **Un Tercio:** 1/3 del importe Total

Una vez indicados todos los datos hay que pulsar "Guardar" y la aplicación preguntará si se desea imprimir el justificante. Si la respuesta resulta afirmativa aparecerá la pantalla de impresión del ticket por si se desea pasarlo a papel.



Imagen 40: Ticket de Devolución de Reserva

4.2. Reservas Múltiples

El sub-modulo de Reservas Múltiples tiene como finalidad principal poder elegir una franja horaria disponible en uno o más recursos de modo que el usuario de la aplicación pueda formalizar una o varias reservas.

Aunque la formalización de las reservas y previsiones funcionan exactamente igual que en las Reservas Simples la forma en la que se seleccionan los recursos difiera de la anterior. A continuación se explica cómo se procede con la selección múltiple de recursos.

4.2.1. Selección del Recurso

En primer lugar hay que elegir la fecha en la que se desean realizar las reservas de los distintos recursos. Para ello hay que desplegar el calendario del campo fecha y elegir el día deseado (por defecto siempre se indica la fecha actual).

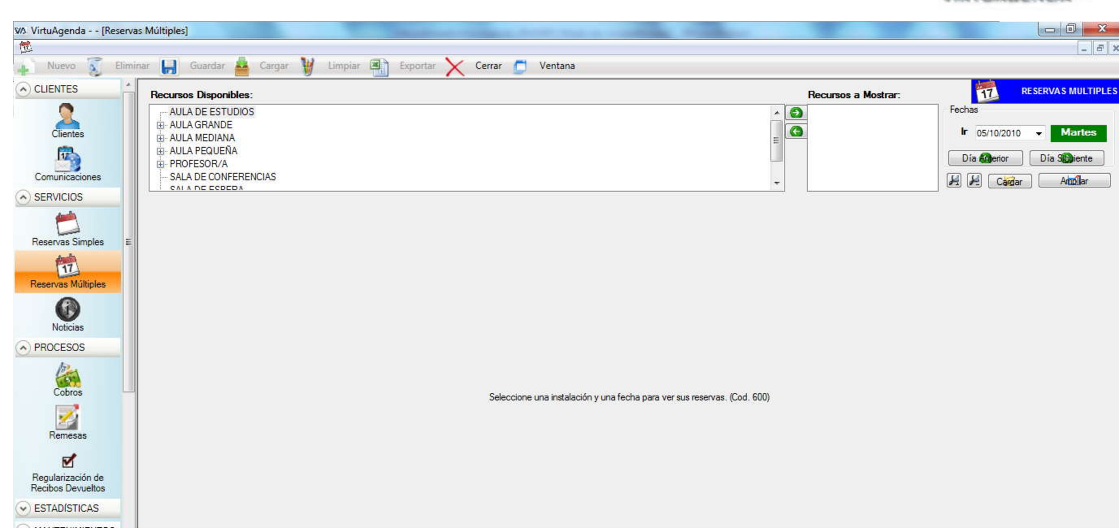


Imagen 41: Ventana de Reservas Múltiples

Lo siguiente que debería hacerse es seleccionar los recursos que se quiere que figuren en el horario. Para ello hay que elegir uno o varios recursos. En el recuadro de "Recursos Disponibles", figuran los tipos de recursos existentes. Aquellos tipos de recursos que tienen un símbolo (+) a la izquierda, son los tipos de recursos que tienen recursos asociados, que son los que interesan para realizar las reservas. Al "pinchar" con el ratón una vez sobre el símbolo (+) o al hacer doble "click" sobre el nombre del tipo de recurso se desplegara una lista debajo del tipo de recurso con los recursos existentes para ese tipo.



Imagen 42: Selección de Tipos y Recursos en Reservas Múltiples

Para seleccionar uno de los recursos del tipo de recurso seleccionado, hay que seleccionarlo (marcado en color azul) y "pinchar" con el ratón sobre la flecha verde que apunta a la derecha hacia el recuadro de "Recursos a Mostrar". Esta acción desplazará el recurso del recuadro de "Recursos Disponibles" al recuadro de "Recursos a Mostrar".

De esta forma, si se desea mostrar más recursos en el horario habría que repetir de forma análoga el proceso hasta tener en el recuadro de "Recursos a Mostrar" los recursos deseados.



Imagen 43: Recursos seleccionados en Reservas Múltiples

A continuación hay que pulsar el botón "Cargar" y aparecerá el horario para la fecha indicada para los recursos seleccionados.

Si se quiere cambiar la fecha, manteniendo el horario con los recursos seleccionados sólo habrá que cambiar la fecha en el calendario de Fechas y se actualizará. También se puede avanzar y retroceder en el calendario con los botones de "Día Anterior" y "Día Siguiente".

Una vez hecho esto el procedimiento para realizar reservas es el mismo que el ya explicado en la Reservas Simples con la ventana de Pagos de Reservas.

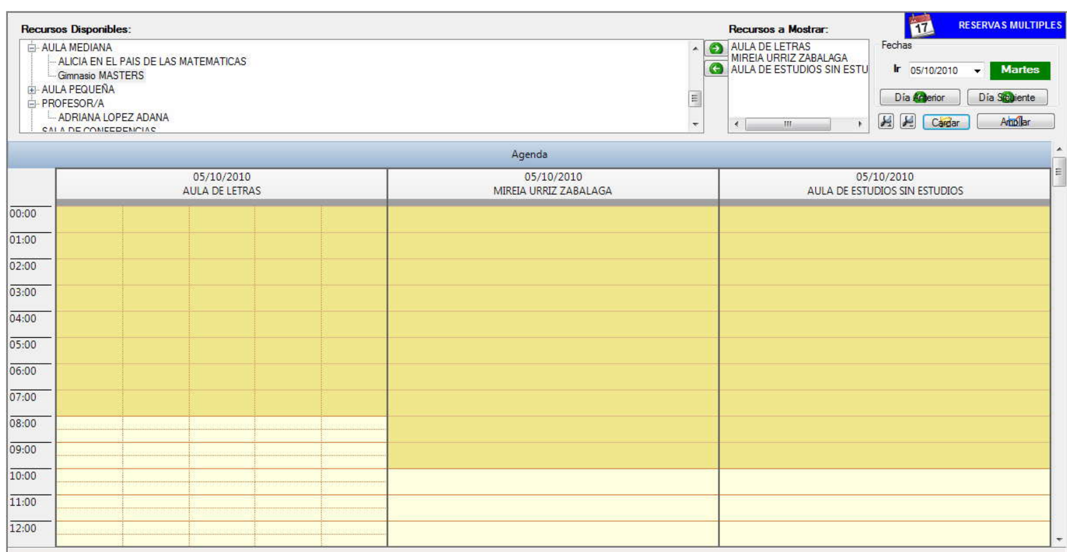


Imagen 44: Cuadro de Horario de los Recursos seleccionados en Reservas Múltiples

4.3. Noticias

El sub-módulo de noticias consta de los apartados de Búsqueda y Creación/Modificación de noticias. Se trata de las noticias que se publicarán en la Página Web.

4.3.1. Búsqueda de Noticias

Para realizar búsquedas de noticias se pueden realizar filtrados por:




- Fecha (de publicación de la noticia)
- Título

Una vez indicados los criterios de búsqueda habrá que "pinchar" sobre el icono "Cargar" de la barra de herramientas.

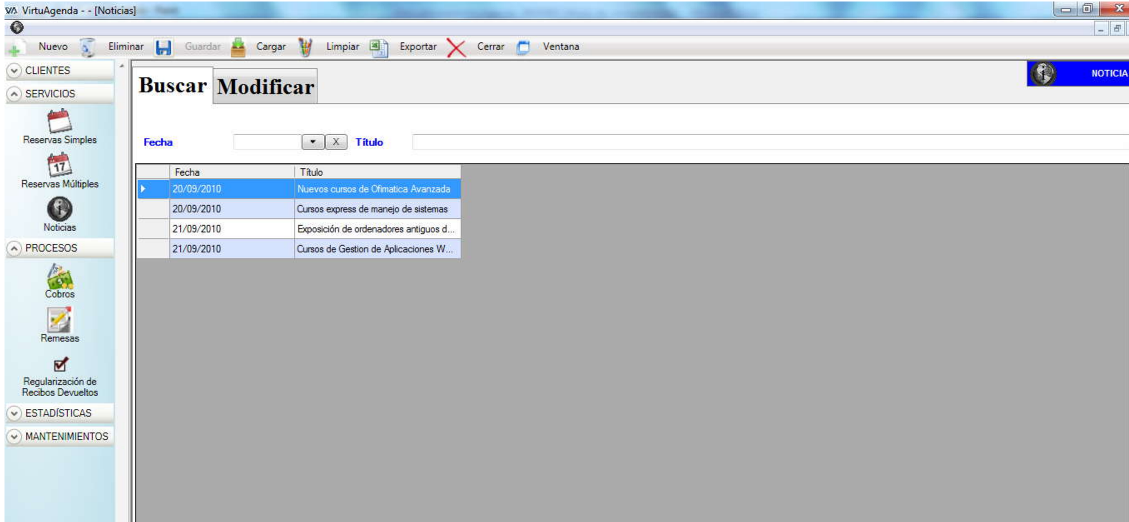


Imagen 45: Búsqueda de Noticias

4.3.1. Creación/Modificación de Noticias

Teniendo cargados las noticias, se podrá acceder a la pantalla de modificación de noticias "pinchando" con el ratón sobre la fila de la noticia deseado o haciendo "click" con el ratón sobre la pestaña de "Modificar" teniendo seleccionada la noticia.

Por otra parte si se desea dar de alta nuevas noticias bastará con "pinchar" sobre el icono de "Nuevo" en la barra de herramientas estando situado en el sub-módulo de noticias en cualquiera de las dos pestañas (Buscar y Modificar).

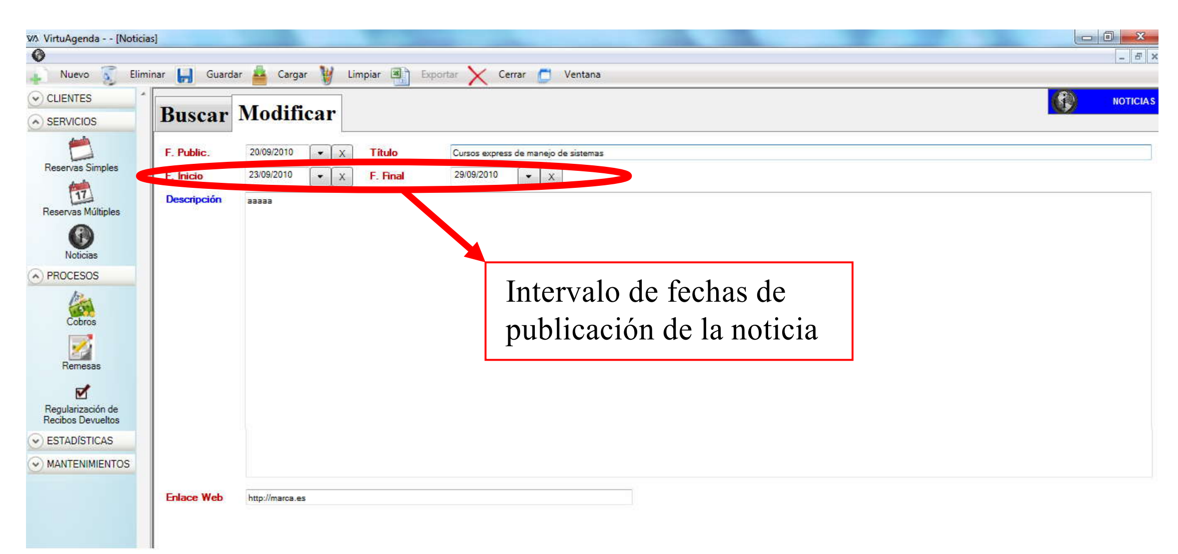


Imagen 46: Modificación de Noticia

Los datos que identifican cada noticia son los que siguen:



- Fecha de Publicación (Obligatorio)
- Título (Obligatorio)
- Fecha de Inicio (Obligatorio). Indica el inicio de la vigencia de la noticia.
- Fecha de Fin (Obligatorio). Indica el fin de la vigencia de la noticia.
- Descripción
- Enlace Web (Obligatorio)

Las noticias creadas en este sub-módulo serán publicadas en la página web de clientes (www.virtuagenda.com/DESCRIPCION_SEDE) en el intervalo de fechas indicado entre la "Fecha Inicial" y "Fecha Final" (ambas inclusive), dejando de ser vigentes fuera de el intervalo indicado. Las noticias quedarán guardadas pero dejarán de ser publicadas en la web de clientes.




Capítulo 5: Procesos

El módulo de procesos está compuesto por los sub-módulos de Cobros, Remesas y Regularización de Recibos Devueltos.

5.1. Cobros

Como ya se ha comentado en los apartados de reservas cada vez que se realiza una reserva (no una previsión) se genera un cobro asociado a ella. Cuando se formaliza el pago de la reserva hay que establecer ciertas características a dicho pago/cobro.

Los datos que participan en la generación del cobro en la reserva son:

- *Forma de Pago*
- *CC* (si la forma de pago conlleva recibo)
- *Agrupación de Cobro*
- *Fecha de Cobro*
- *Importe total*

Si, por ejemplo, se crean dos reservas, una de ellas con Forma de Pago con recibo (domiciliada) y otra sin recibo (al contado) se generaran dos cobros, estando el asociado a la primera reserva ya cobrado y el otro pendiente de cobro.

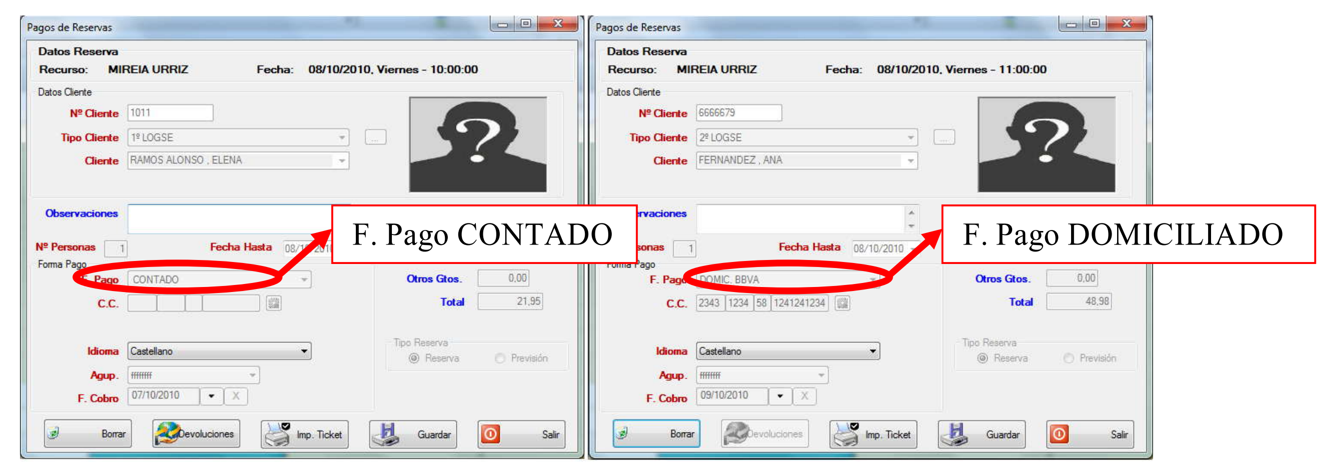


Imagen 47: Pago al Contado vs Pago Domiciliado en reservas Pagos

Por otra parte, al entrar en la pantalla de cobros se pueden realizar búsquedas por los siguientes criterios:

- *Nº Cliente*
- *Tipo Cliente*
- *Cliente* (puede hacerse uso de la pantalla de Búsqueda Avanzada de Usuarios)
- *Estado* (Todos,...)

- *Banco*
- *Forma de Pago*
- *Nº Remesa Devolución*
- *Remesa*
  - *Nº Remesa*



- *Tipo: Todos los movimientos (incluidos los movimientos negativos generados por las devoluciones), Devueltos, No Devueltos y Remesa Original (Cobros incluidos en la remesa Original).*
- *Agrupación de Cobros*

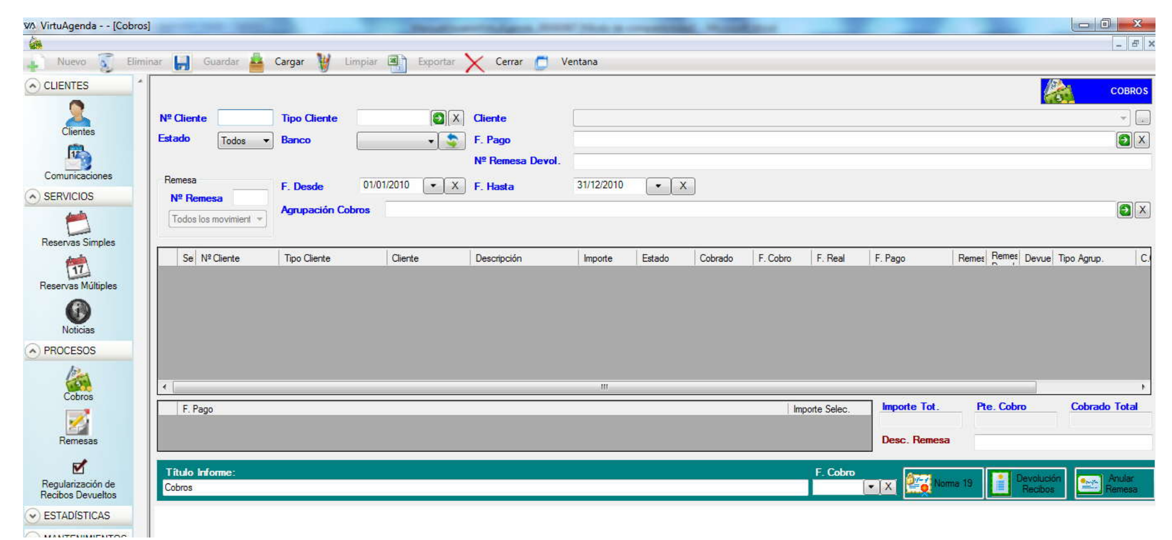


Imagen 48: Ventana de Cobros

En el ejemplo de la imagen inferior, se han obtenido los cobros del intervalo de fechas (07/10/2010 - 10/10/2010).

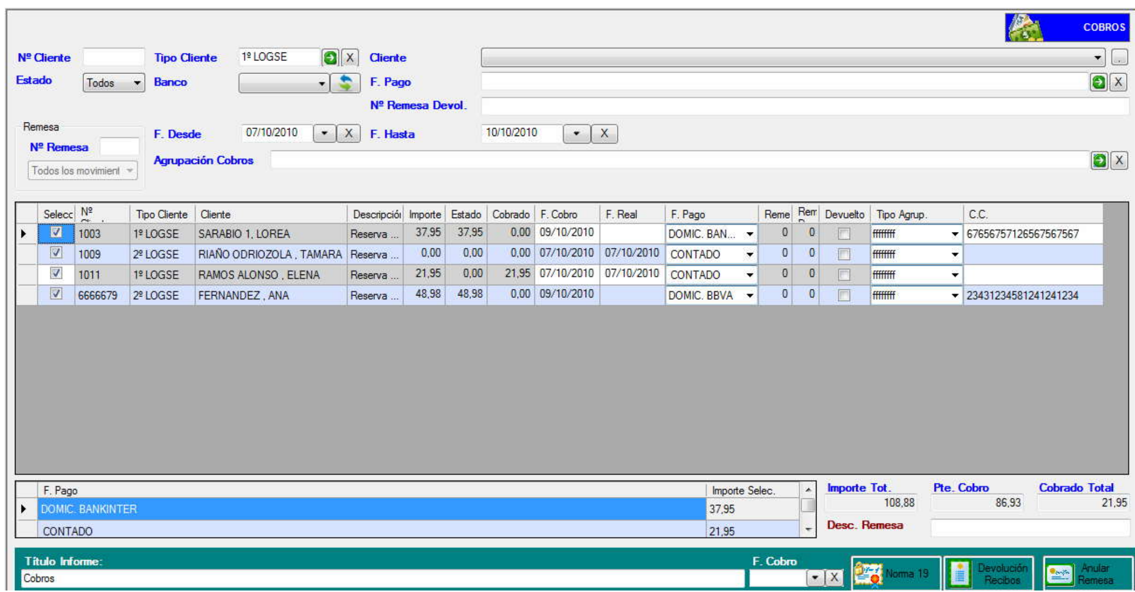


Imagen 49: Selección de Cobros

Lo campos que identifican un cobro de la lista de cobros obtenidos son los siguientes:





- *Seleccionado:* Los registros de cobro pueden marcarse y desmarcarse según se quiera que formen parte o no de una remesa.
- *Nº Cliente (Sólo lectura)*
- *Tipo Cliente (Sólo lectura)*
- *Cliente (Sólo lectura)*
- *Descripción (Sólo lectura)*
- *Importe (Sólo lectura)*
- *Estado (Sólo lectura)*
- *Cobrado (Sólo lectura)*
- *Fecha de Cobro (Modificable)*
- *Fecha Real (Modificable)*
- *Forma de Pago (Modificable)*
- *Remesa (Sólo lectura)*
- *Remesa Devolución (Sólo lectura)*
- *Devuelto (Sólo lectura)*
- *Tipo Agrupación (Modificable)*
- *CC (Modificable)*

5.1.1. Proceso de Norma 19

Para generar una remesa de cobros para la Norma 19, hay que hacer, en primer lugar, una búsqueda de cobros "Pte. Cobro" y de un banco. En el ejemplo inferior se filtran por fechas 07/10/2010 - 15/10/2010, Pte. Cobro y para el Banco BBVA:

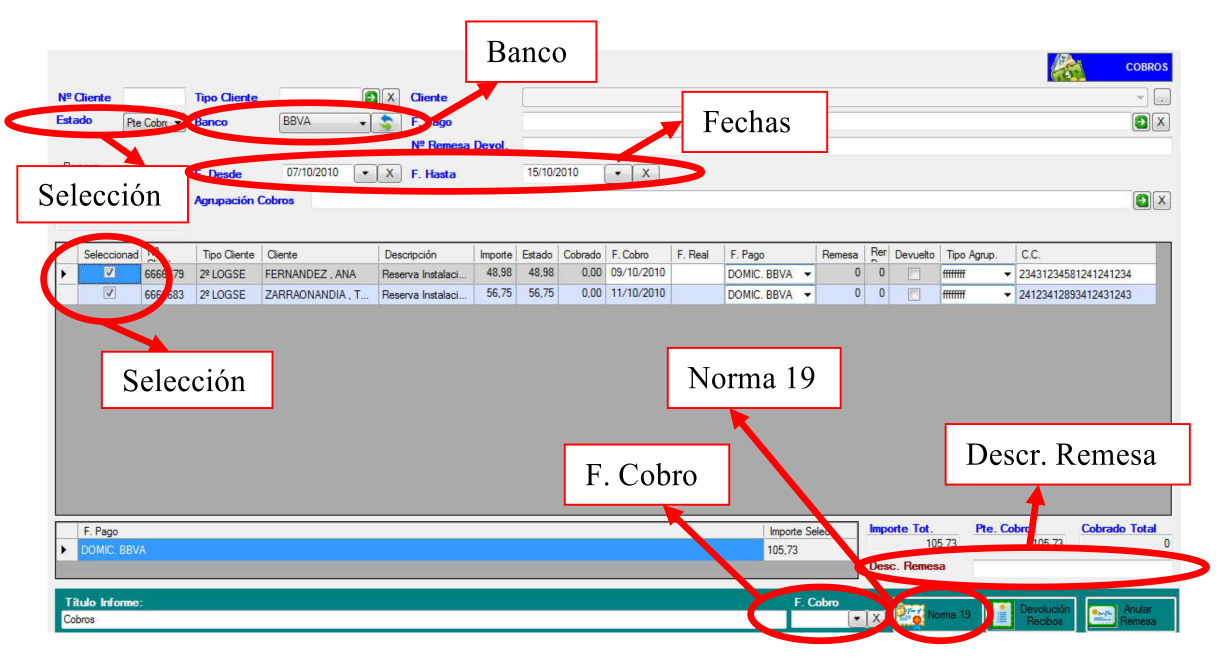


Imagen 50: Proceso de generación de remesa de la N19

Una vez cargados los cobros en la lista, se permite desmarcar aquellos cobros que no se quiere que formen parte de la remesa. Antes de pulsar el botón de "Norma 19" hay que indicar una "Fecha de Cobro" e indicar la Descripción de la Remesa.



Tras el proceso de Norma 19 abre una pantalla en la que nos pide el nombre del fichero y ubicación, en donde el programa generará la norma para que luego se envíe al banco.

5.1.2. Devolución de Recibos

Cuando el banco procesa el fichero de Norma 19, domicilia el cobro, y de pueden producir recibos devueltos, de personas que no pagan el importe. Ante esto, el banco genera un fichero que puede integrarse en la aplicación para poder tratarlo. El proceso a seguir es el siguiente:

- Desde la pantalla de Cobros pulsar sobre el botón "Devolución de Recibos".
- Seleccionar el fichero que ha enviado el banco

El programa tratará el fichero y generará las devoluciones adecuadas, que pueden ser consultadas/tratadas desde la pantalla "Regularización de Recibos Devueltos" (se explica más adelante en este tutorial, en el punto 5.3. Regularización de Recibos Devueltos)

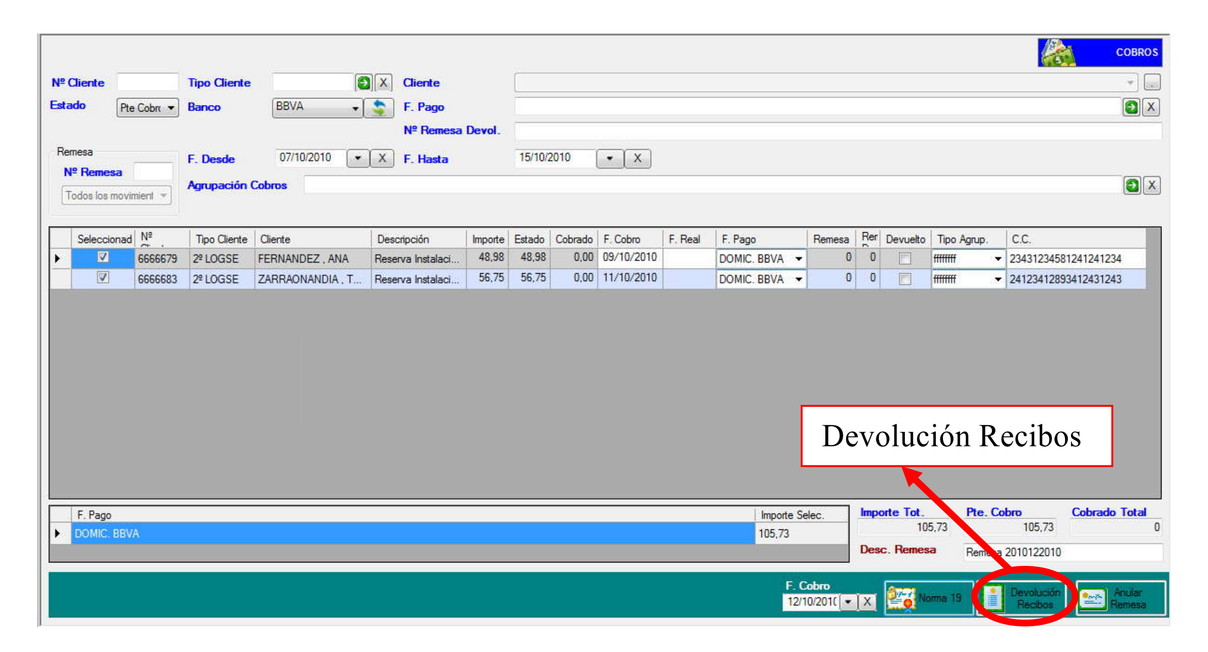


Imagen 51: Proceso de Devolución de Recibos

5.1.3. Anulación de Remesas

Existe la posibilidad de deshacer una remesa ya realizada con la Norma 19. Esa es, precisamente la funcionalidad del botón "Anular Remesa".



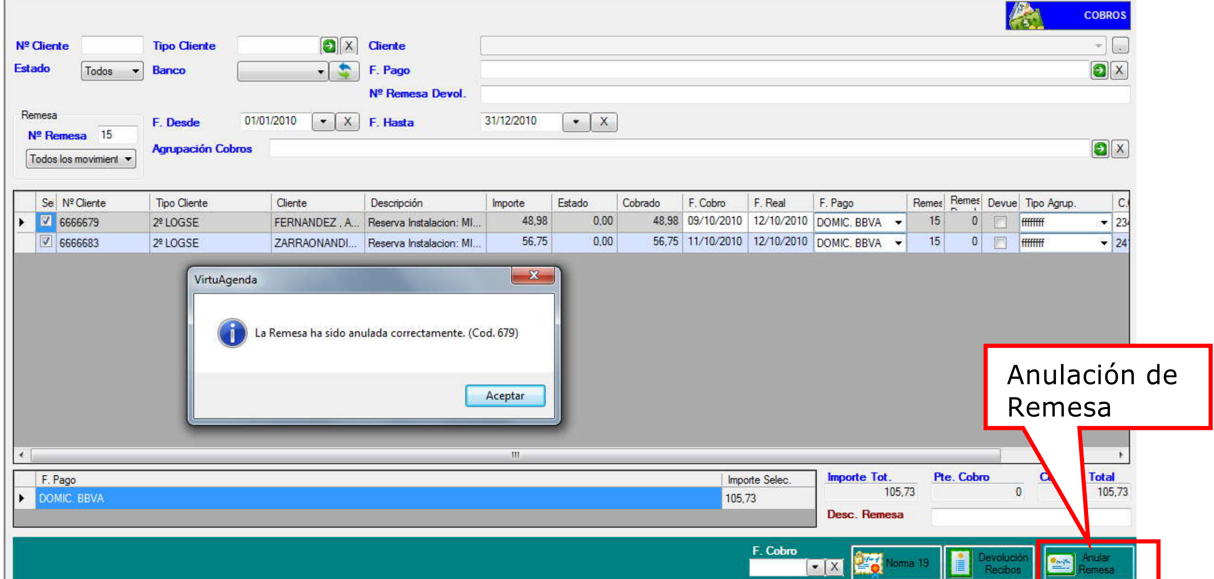



Imagen 52: Proceso de Anulación de Remesa

Para anular una remesa hay que haber seleccionado dicha remesa filtrando en la búsqueda por Nº Remesa. Una vez pulsado el botón "Anular Remesa" el proceso de anulación habrá concluido.

5.2. Remesas

El sub-módulo de Remesas sirve para localizar las remesas generadas en los cobros. Permite filtrar por intervalos de Fecha de Cobro (Fecha de la Remesa).

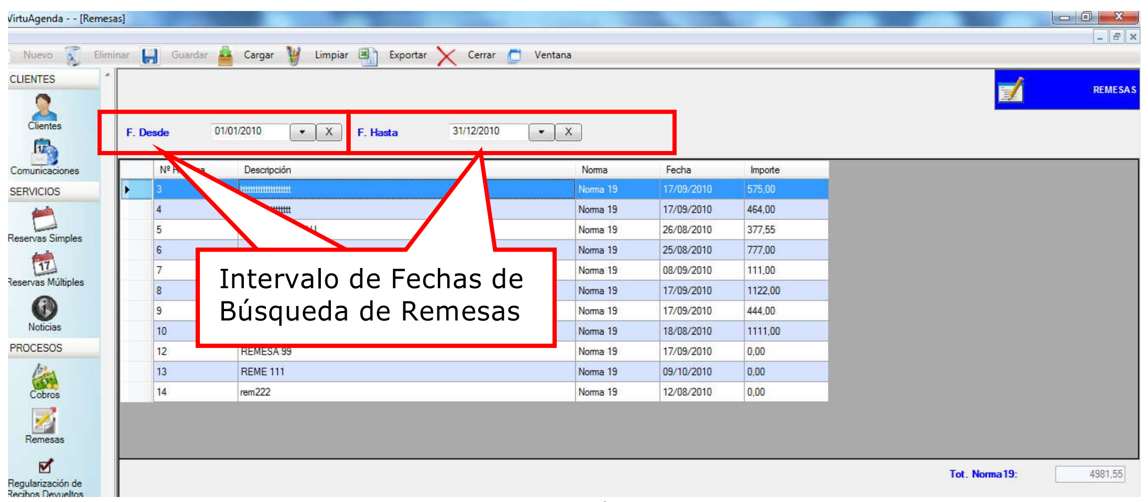


Imagen 53: Ventana de Búsqueda de Remesas

Una vez localizada la remesa deseada, se puede acceder a sus cobros (en Pantalla de Cobros) asociados haciendo "doble click" sobre el registro de la remesa.



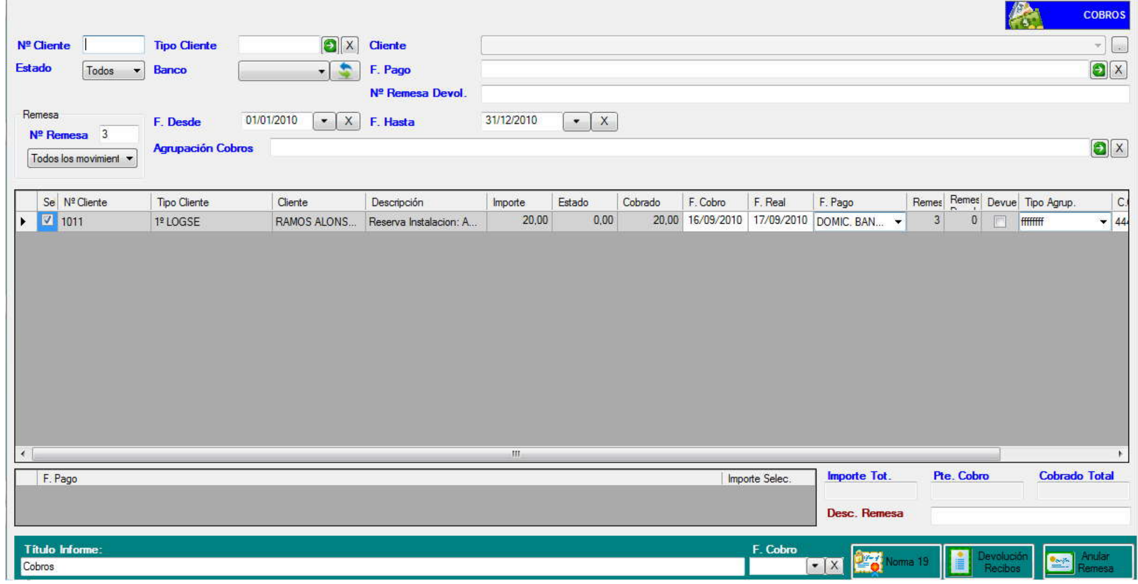


Imagen 54: Acceso a una Remesa en Cobros desde la ventana de Remesas

5.3. Regularización de Recibos Devueltos

Desde el sub-módulo de Regularización de Recibos Devueltos se pueden realizar consultas de los Recibos Bancarios Devueltos (pendientes de ser pagados) y la Regularización de dichas Devoluciones (poder anularlas o cobrarlas nuevamente).

Como ya se ha mencionado anteriormente en la Devolución de Recibos, cuando el banco procesa el fichero de Norma 19, domicilia el cobro, y se pueden producir recibos devueltos, de personas que no pagan el importe. Ante esto, el banco genera un fichero que nosotros podemos integrar en la aplicación para poder tratar. El proceso a seguir es el siguiente:

- Desde la pantalla de Cobros pulsar sobre el botón "Devolución de Recibos".
- Seleccionar el fichero que nos ha enviado el banco

Una vez realizada la devolución se puede localizar dicha devolución en la pantalla de Regularización de Recibos Devueltos.

Como criterios de búsqueda para la Consulta de los Recibos Devueltos se dispone de los siguientes:

- *Nº Cliente*
- *Tipo de Cliente*
- *Cliente*
- *Fecha* (a partir de la cual se desea consultar)
- *Remesa* (nº de remesa)
- *Tipo Agrupación*

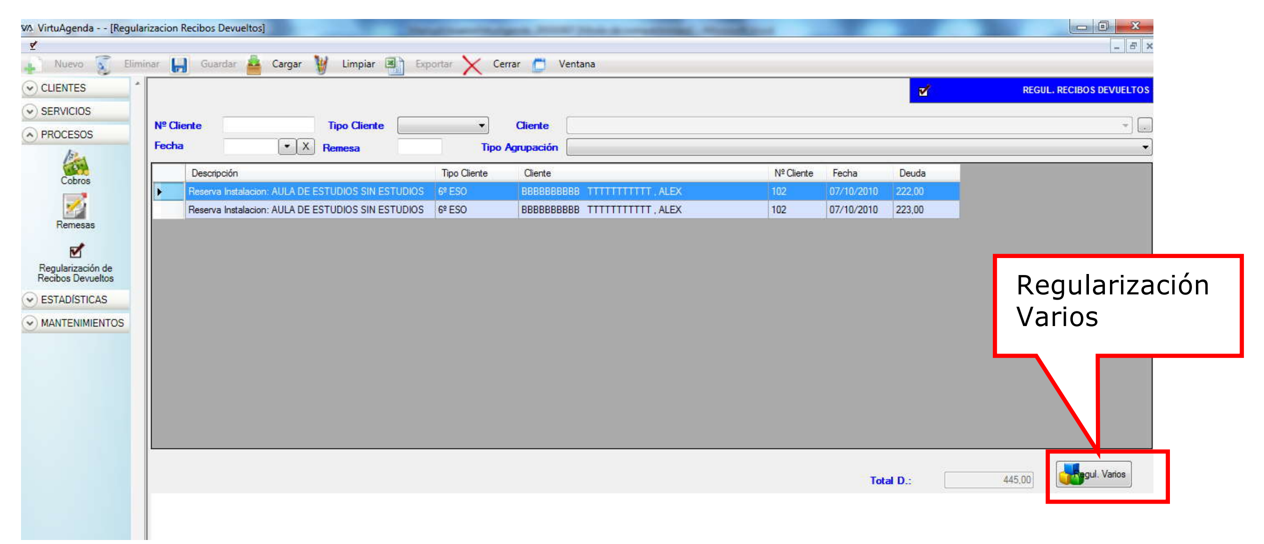


Imagen 55: Búsqueda de Regularización de Recibos Devueltos

Cuando se ha realizado una búsqueda de uno o varios recibos devueltos se puede proceder a realizar la regularización. Los campos que componen una devolución son los que siguen:

- *Descripción*
- *Tipo Cliente*
- *Cliente*
- *Nº Cliente*
- *Fecha*
- *Deuda*

Existen dos posibilidades para devolver recibos:

- ***Regularización de Recibos Individuales:*** para realizar una regularización de un recibo en particular basta con hacer "doble click" sobre el registro de la devolución elegida en la lista y aparecerá la ventana de Regularización de Recibo.

- ***Regularización de Varios Recibos:*** para realizar una regularización de varios recibos a la vez hay que pulsar el botón de "Regul. Varios" y aparecerá la ventana de Regularización de Recibo. Obviamente, esta opción sólo se permite si los recibos cargados pertenecen al mismo cliente.

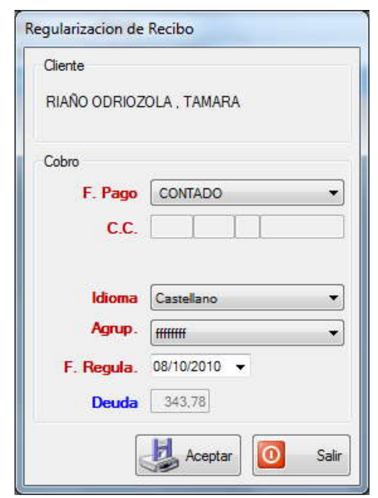


Imagen 56: Ventana de Regularización de Recibo

Para regularizar la devolución hay que completar los datos de carácter obligatorio:

- *Forma de Pago*
- *CC* (Si la forma de pago va con recibo)
- *Idioma* (por defecto el idioma asignado al usuario)
- *Agrupación Cobro*
- *Fecha de Regularización*

Una vez rellenados correctamente los datos, habrá que pulsar aceptar y se efectuará la regularización y aparecerá la pantalla de impresión del ticket por si se desea pasarlo a papel.

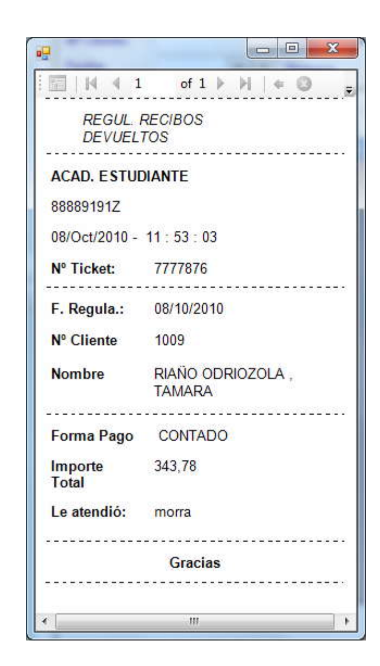


Imagen 57: Ticket de Regularización de Recibo Devuelto





Capítulo 6: Estadísticas

El módulo de Estadísticas se compone de un único módulo llamado "Usos de Recursos" que se encarga de obtener una relación de los recursos indicados en base a las reservas realizadas, la cantidad de personas que los han utilizado así como el número de horas reservadas.

6.1. Usos de Recursos

El sub-módulo de estadísticas de Usos de Recursos obtiene una de relación de usos de los recursos designados además de unos gráficos asociados a cada tipo de estadísticas.

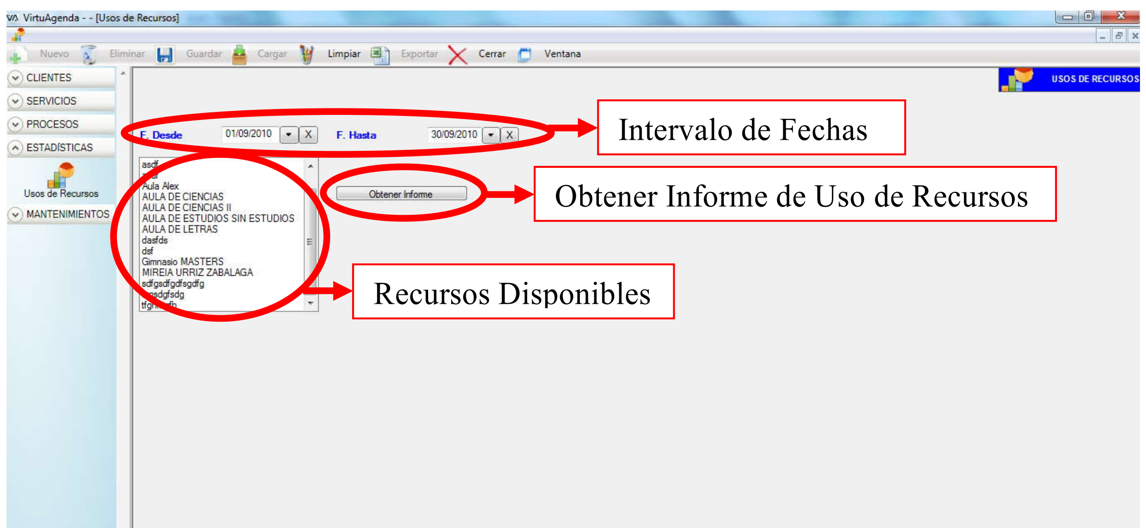


Imagen 58: Ventana de Generación de Estadísticas de Recursos

Para obtener dichas estadísticas hay que, en primer lugar, indicar un intervalo de fechas el cual se desean obtener los resultados. Por defecto se indica el intervalo de fechas que abarca el año en curso aunque puede acotarse al gusto.

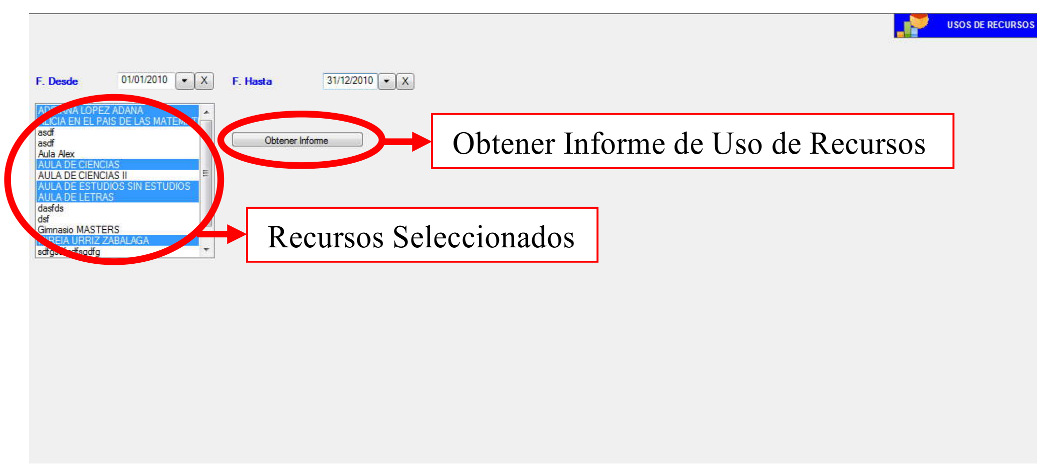


Imagen 59: Selección de Recursos para Generación de estadísticas

Una vez establecido el intervalo de fechas habrá que seleccionar de la lista de recursos aquellos que se quiere que intervengan en el informe. Para ello hay que

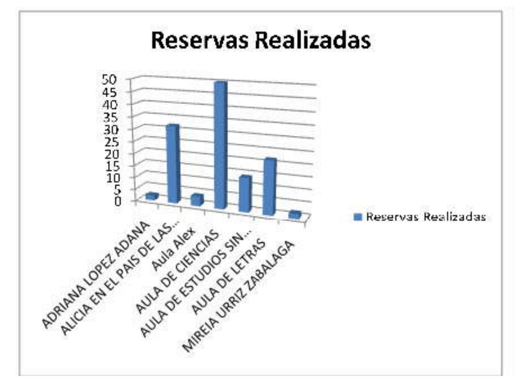


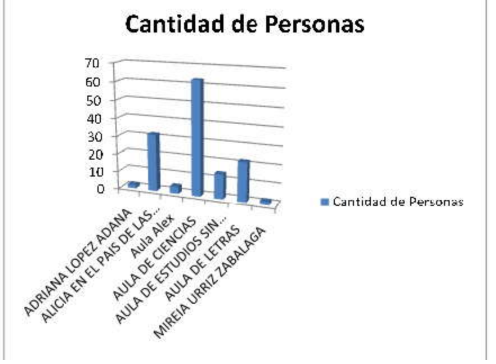
"pinchar" con el ratón sobre los recursos deseados. Aquellos que estén marcados en color azul en el momento de pulsar sobre el botón de "Obtener Informe" serán los que participen en el informe. Para deseleccionar un recurso marcado en azul, bastará con pinchar de nuevo sobre él y retornará a su color blanco inicial.

Para obtener el informe hay que pulsar sobre el botón "Obtener Informe" y se generará un informe "excel" con las estadísticas de uso de los recursos elegidos: reservas realizadas, la cantidad de personas que los han utilizado y el número de horas reservadas. Además se originarán los gráficos correspondientes a cada una de las estadísticas.

INTERVALO	
F. Inicio	F. Fin
01/01/2010	31/12/2010

RECURSOS				
Tipo Recurso	Recurso	Reservas Realizadas	Cantidad de Personas	Nº Horas Reservadas
PROFESOR/A	ADRIANA LOPEZ ADANA	2	2	1
AULA MEDIANA	ALICIA EN EL PAIS DE LAS MATEMATICAS	32	32	32
AULA GRANDE	Aula Alex	4	4	4
AULA GRANDE	AULA DE CIENCIAS	50	63	60
AULA MEDIANA	AULA DE ESTUDIOS SIN ESTUDIOS	14	14	14
AULA MEDIANA	AULA DE LETRAS	22	22	24
PROFESOR/A	MIREIA URRIZ ZABALAGA	2	2	2
	Total	126	139	137





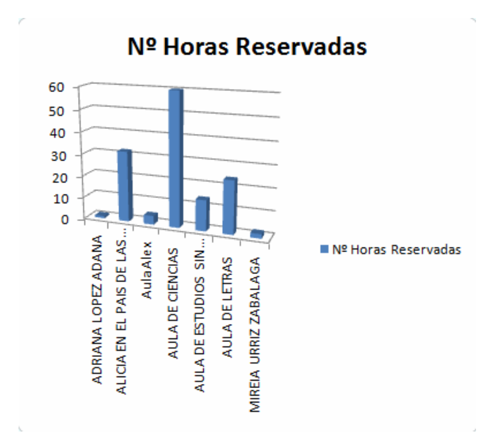


Imagen 60: Informe de Estadísticas de Usos de Recursos

Capítulo 7: Mantenimientos

El módulo de Mantenimientos se encarga de ayudar al Administrador de la sede a establecer los datos y parámetros necesarios para el correcto funcionamiento de la aplicación. Lo componen los siguientes sub-módulos que se detallarán a continuación:

- ***Parámetros de Negocio:*** son los parámetros que identifican a la sede. Es de vital importancia que se configuren correctamente antes de proceder a utilizar la aplicación.
- ***Tipos de Recursos:*** es imposible crear Recursos sin haber establecido primero sus tipos.
- ***Recursos:*** Para poder realizar reservas deben existir Recursos y es este sub-módulo el encargado de crearlos.
- ***Tipos de Agrupaciones de Cobro:*** son necesarias para la generación de Cobros.
- ***Tipos de Clientes:*** sin la existencia de tipos de clientes no será posible crear clientes.
- ***Control de Usuarios:*** permite al Administrador crear usuarios para acceder a la aplicación además de por modificar los datos de éstos.
- ***Bancos:*** son necesarios para poder crear formas de pago con recibo (Domiciliaciones,...)
- ***Formas de Pago:*** será necesario tener parametrizadas formas de pago para poder realizar las reservas.
- ***Parámetros Web:*** son los parámetros necesarios para la el correcto funcionamiento de la Web.
- ***Perfiles:*** se pueden definir diversos perfiles para identificar a los clientes.

7.1. Parámetros de Negocio

En el sub-módulo de Parámetros de Negocio se definen los parámetros que identifican a la sede.

- ***Descripción de la Sede:*** se trata de la razón social o nombre de la empresa o sede. Hay que tener en cuenta que sólo se podrán introducir caracteres alfanuméricos y espacios en blanco, puesto que dicha descripción se utilizará para nombrar parte de la dirección web (URL) que dará acceso a los clientes web al sitio web de VA personalizado para la sede en cuestión. El dominio (parte principal de la dirección web) será www.virtuagenda.com y el subdominio (parte secundaria de la dirección web) será la descripción indicada con la particularidad de que los espacios en blanco se sustituirán por guiones bajos ("_") para adaptar dicha descripción a la nomenclatura web. Por ejemplo, si la descripción de la sede es "ESTÉTICAS EUSKADI", la dirección completa (url) para acceder en un navegador de internet será: *www.virtuagenda.com/ESTÉTICAS_EUSKADI*

- ***Dirección:*** Localización física de la sede o empresa.
- ***Código postal***.
- ***Población***
- ***Provincia***
- ***CIF:*** identificación fiscal de la empresa
- ***Observaciones***
- ***Parámetros de Configuración:***
  - ***SMTP:*** servidor para el envío de e-mails
  - ***Usuario SMTP:*** nombre de cuenta
  - ***Clave SMTP:*** clave de la cuenta
  - ***SSL:*** si utiliza SSL.
  - ***Puerto:*** puerto que utiliza para el envío de e-mails
  - ***Nº SMS-s:*** cantidad de SMS-s de los que se dispone en el momento.
  - ***Nº Licencias:*** cantidad de licencias contratadas en ese momento.
  - ***Prefijo:*** prefijo telefónico para envío de SMS-s (España: 34)
  - ***Nº Cliente Ini.:*** número cliente en curso.
  - ***Nº Ticket Ini.:*** número ticket en curso.
- ***Festivos:*** días festivos.
- ***Calendario:*** calendario por defecto para todos los recursos de la sede.

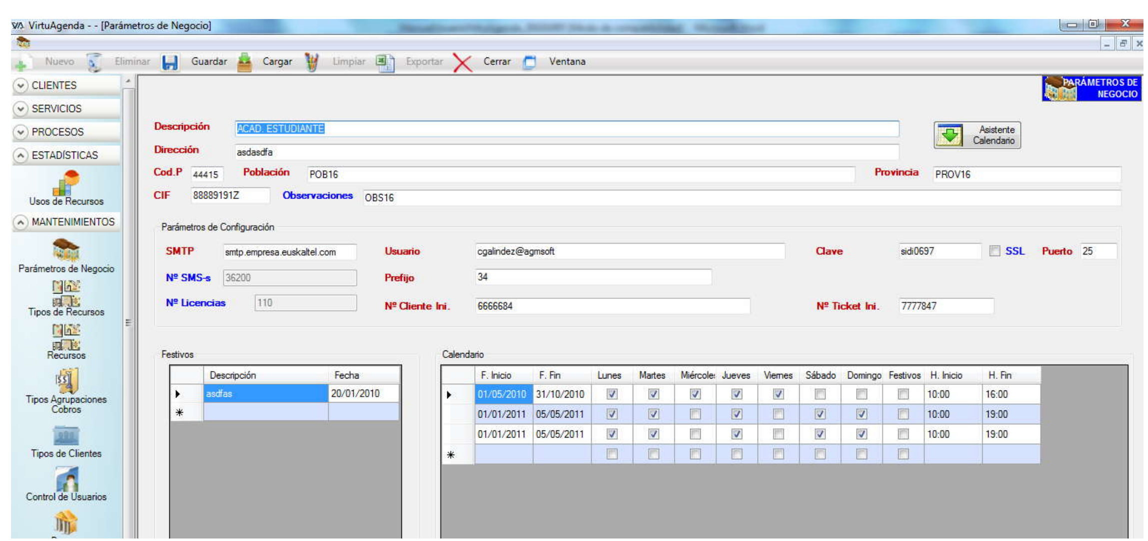


Imagen 61: Mantenimiento de Parámetros de Negocio de la Sede

7.1.1. Utilidad del Asistente de Calendarios

La utilidad del asistente de calendarios consiste en la inserción del calendario por defecto de la sede en un recurso (o varios) concreto, pudiéndolo limitar a un tipo de cliente específico.

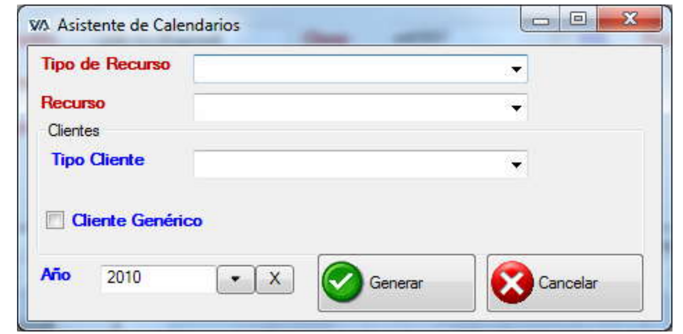


Imagen 62: Mantenimiento de Parámetros de Negocio de la Sede

7.2. Tipos de Recursos

El sub-módulo de Tipos de Recursos sirve para poder crear y modificar Tipos de Recursos. Para crear un recursos basta con posicionarse sobre el listado de tipos de recurso en el último registro, el "registro vacío" e indicar la descripción del tipo. Cuando se vayan a parametrizar tipos de recursos por primera vez, dicho "registro vacío" será el primero ya que aún no habrá ninguno.

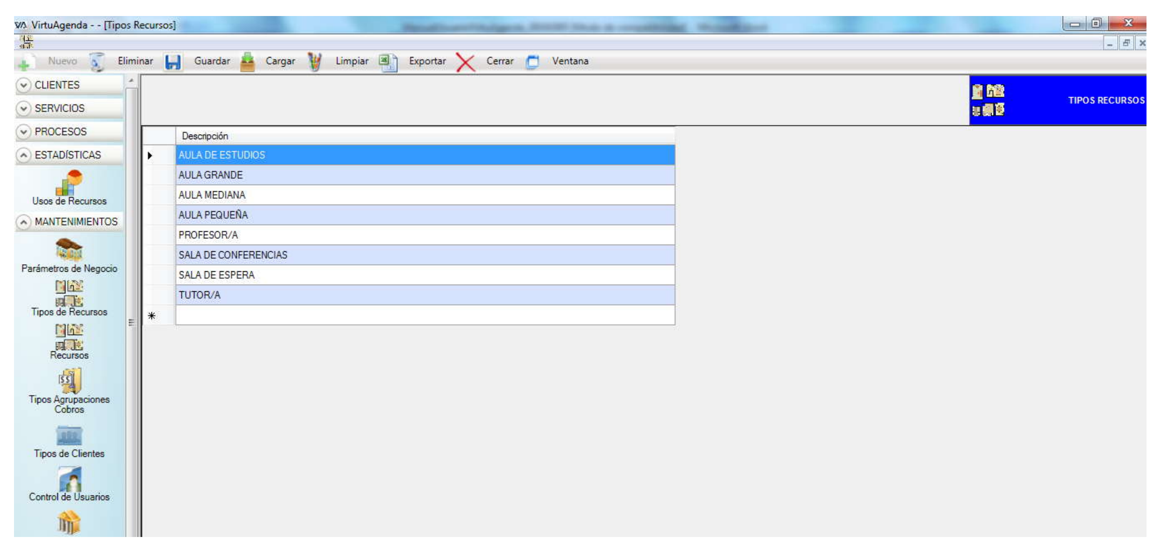


Imagen 63: Mantenimiento de Tipos de Recursos

7.3. Recursos

El sub-módulo de Recursos sirve para poder crear y modificar Recursos. Para poder crear un recurso es imprescindible tener creados Tipos de Recurso (al menos uno) en el sub-módulo de Tipos de Recursos.

Los campos a rellenar para generar un recurso son:

- ***Tipo Recurso:*** a elegir de los que se hayan creado en el mantenimiento de "Tipos de Recurso"
- ***Descripción:*** nombre que se le dará al Recurso.
- ***Fracción Horaria:*** indica el tiempo mínimo en minutos que se puede reservar el recurso.
- ***Nº Plazas:*** indica la cantidad de personas que pueden participar en dicho recurso en la misma franja horaria. Por ejemplo, en una clase de una

academia pueden asistir varios alumnos y en cambio, en una cámara de un solarium sólo cabe una persona.

- ***Compartir:*** indica que dicho recurso es compartible (o no) para aceptar varias plazas en la misma franja horaria.
- ***Recurso Padre:*** indica si el recurso forma parte de otro recurso de mayor índole. Por ejemplo, un campo de futbol 11 puede convertirse en dos de futbol 7 o una piscina olímpica puede dividirse en varias calles.
- ***Observaciones***
- ***Cuadro de precios:*** se pueden establecer diversos precios dependiendo de año.
    - ***Fecha Inicio/Fecha Fin***
    - ***Tipo Cliente***
    - ***Tasa Oficial***
    - ***Tiempo Oficial***
    - ***Importe***
- **Tipo Horario:** si se indica la opción general, el horario que se utilizará será el parametrizado en "Parámetros de Negocio". Con esta opción no es necesario indicar calendario alguno en el recurso. Si, por contra, se marca la opción limitado será obligatorio indicar un horario para el recurso.
- **Visible Web:** indica si el recurso será accesible por la Web de clientes.
- **Calendarios:** permite indicar diversas franjas horarias para el recurso.
    - ***Fecha Inicio/Fecha Fin***
    - ***Dias de la semana*** (laborables o no)
    - ***Hora Inicio/Hora Fin***
    - ***Nº Plazas***
    - ***Tasa Oficial***
    - ***Tiempo Oficial***
    - ***Importe***
    - ***Tipo Cliente***

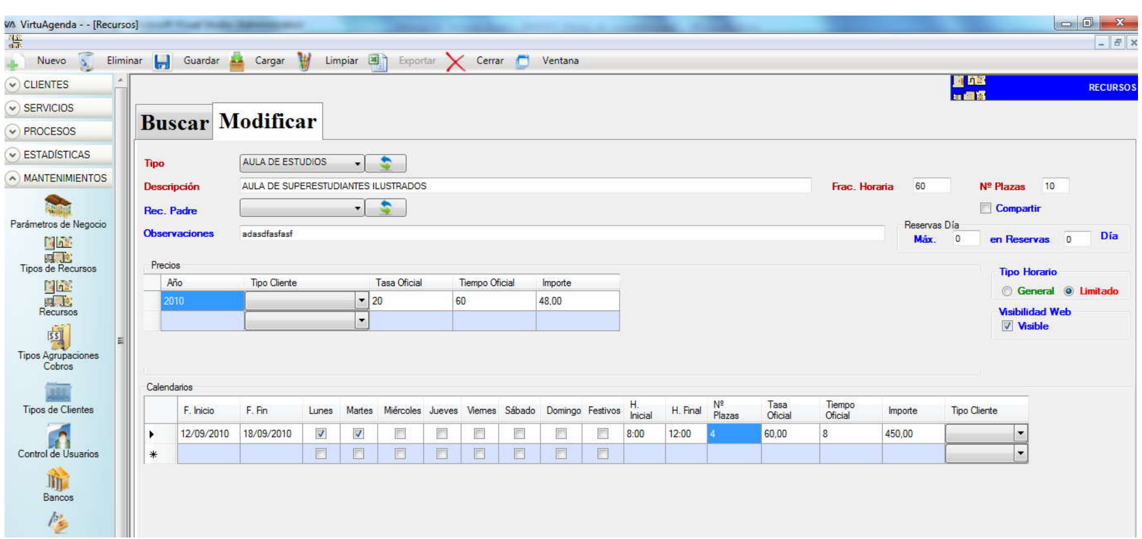


Imagen 64: Mantenimiento Recursos

7.4. Tipos de Agrupaciones de Cobro

El sub-módulo de Tipos de Agrupaciones de Cobro sirve para poder crear y modificar Tipos de Agrupaciones de Cobro. Para crear un tipos de agrupaciones basta con posicionarse sobre el listado de tipos en el último registro, el "registro vacío" e indicar la descripción del tipo. Cuando se vayan a parametrizar tipos de

agrupaciones por primera vez, dicho "registro vacío" será el primero ya que aún no habrá ninguno.

7.5. Tipos de Clientes

El sub-módulo de Tipos de Clientes sirve para poder crear y modificar Tipos de Clientes. Para crear un tipos de clientes basta con posicionarse sobre el listado de tipos de clientes en el último registro, el "registro vacío" e indicar la descripción del

tipo. Cuando se vayan a parametrizar tipos de agrupaciones por primera vez, dicho "registro vacío" será el primero ya que aún no habrá ninguno.

7.6. Control de Usuarios

El sub-módulo de Usuarios consta de tres apartados diferentes: Búsqueda de Usuarios y Creación/Modificación de Usuarios.

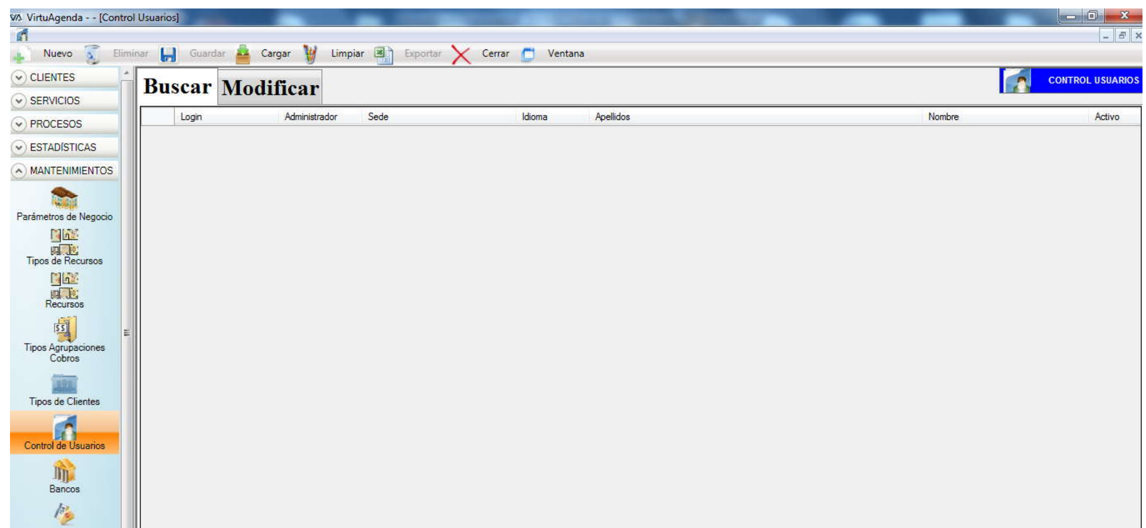
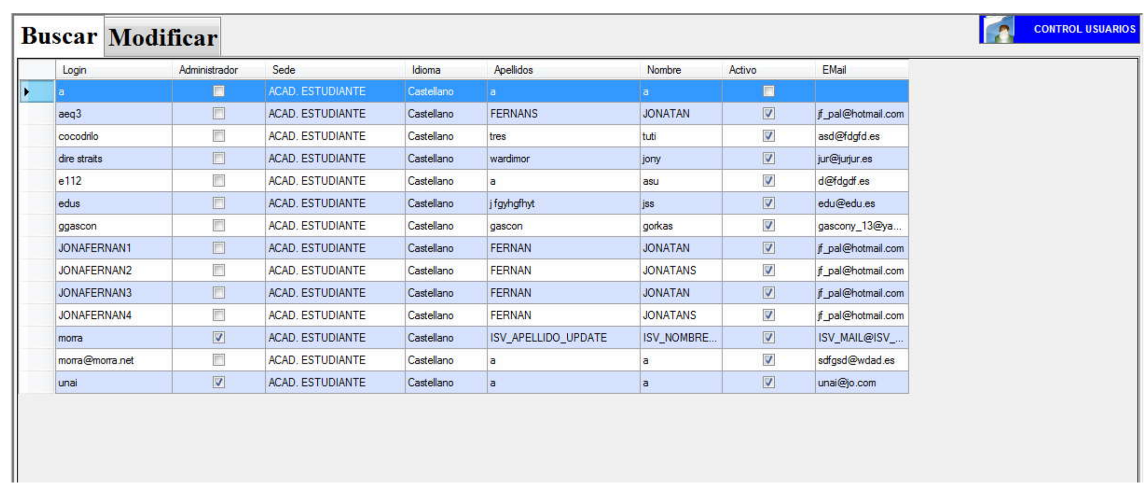


Imagen 65: Mantenimiento de Control de Usuarios de la VA

7.6.1. Búsqueda de Usuarios

Para obtener los usuarios pertenecientes a la sede bastará con pulsar el botón "Cargar" de la barra de herramientas. De esta forma se listarán todos los usuarios existes. Podrán apreciarse los siguiente datos:

- ***Login:*** nombre de acceso a la aplicación.
- ***Administrador:*** si está marcada esta opción indica que se trata del Administrador de la sede. Solamente puede haber uno.
- ***Sede:*** indica la sede a la que pertenece el usuario.
- ***Idioma:*** es el idioma por defecto definido para el usuario.
- ***Apellidos:*** apellidos del usuario
- ***Nombre:*** nombre del usuario
- ***Activo:*** si está marcado indica que el usuario está activo. En caso de no estarlo, ese usuario no podrá acceder a la aplicación
- ***E-mail:*** email del usuario.



Login	Administrador	Sede	Idioma	Apellidos	Nombre	Activo	EMail
a	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	a	a	☐	
aeq3	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	FERNANS	JONATAN	☑	jf_pal@hotmail.com
cocodrilo	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	tres	tuti	☑	asd@fdgfd.es
dire straits	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	wardimor	jony	☑	jur@jurjur.es
e112	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	a	asu	☑	d@fdgdf.es
edus	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	j fgyhgfhyt	jss	☑	edu@edu.es
ggascon	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	gascon	gorkas	☑	gascony_13@ya...
JONAFERNAN1	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	FERNAN	JONATAN	☑	jf_pal@hotmail.com
JONAFERNAN2	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	FERNAN	JONATANS	☑	jf_pal@hotmail.com
JONAFERNAN3	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	FERNAN	JONATAN	☑	jf_pal@hotmail.com
JONAFERNAN4	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	FERNAN	JONATANS	☑	jf_pal@hotmail.com
morra	☑	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	ISV_APELLIDO_UPDATE	ISV_NOMBRE...	☑	ISV_MAIL@ISV_...
morra@morra.net	☐	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	a	a	☑	sdfgsd@wdad.es
unai	☑	ACAD. ESTUDIANTE	Castellano	a	a	☑	unai@jo.com

Imagen 66: Ventana de Búsqueda de Usuarios de VA

7.6.2. Creación/Modificación de Usuarios

Para ver o modificar los datos de un usuario, se puede hacer "doble click" con el ratón sobre el registro de la lista de dicho usuario o bien, teniéndolo seleccionado en la lista, "pinchar" con el ratón sobre la pestaña modificar.

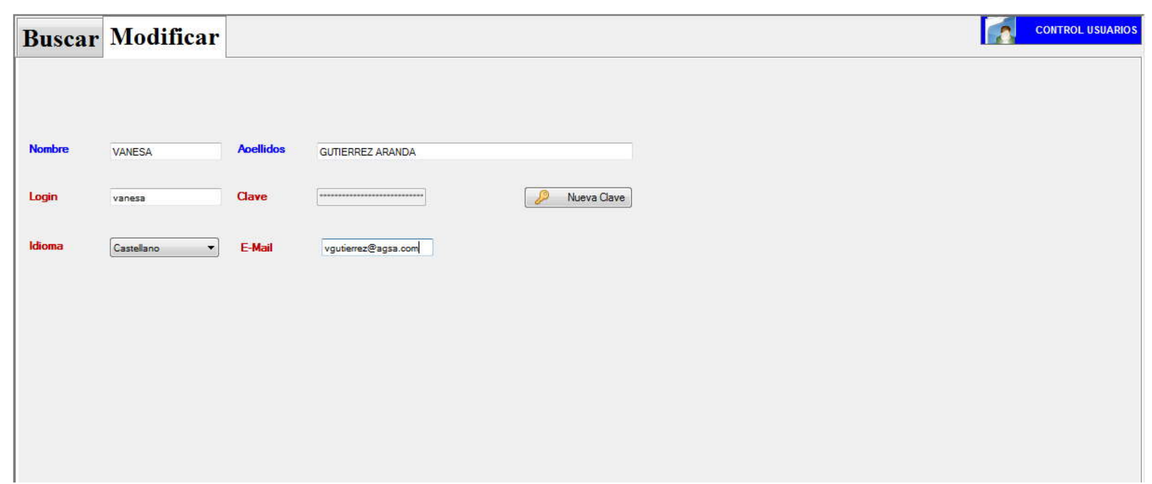


Imagen 67: Ventana de Edición de Usuario-Operador de VA

Si por contra, se desea crear un usuario nuevo, habrá que pulsar el botón "Nuevo" de la barra de herramientas. Para crear un nuevo usuarios hay que rellenar los siguientes campos: Nombre y Apellidos (Opcionales), Login (Obligatorio), Clave (Obligatorio), Idioma (Obligatorio, por defecto Castellano) y E-Mail (Obligatorio).

En el caso del Administrador de la sede, únicamente se podrán cambiar los siguientes datos: Nombre y Apellidos e Idioma. Para cambiar su login y contraseña deberá hacerse desde la página web de administradores (www.virtuagenda.es). El e-mail cambio deberá cambiarlo desde el formulario de modificación de los datos de contratación de la VA.

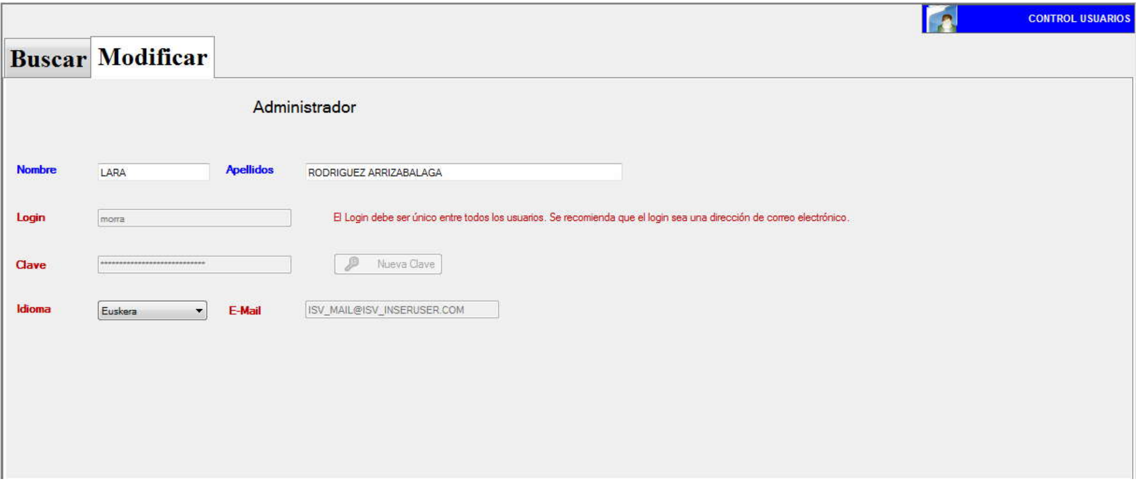


Imagen 68: Ventana de Edición de Usuario-Administrador de VA

Para introducir una clave nueva o modificar una existente a un usuario hay pulsar el botón "Clave Nueva" y la aplicación abrirá la pantalla de Actualización de Clave de Usuario:

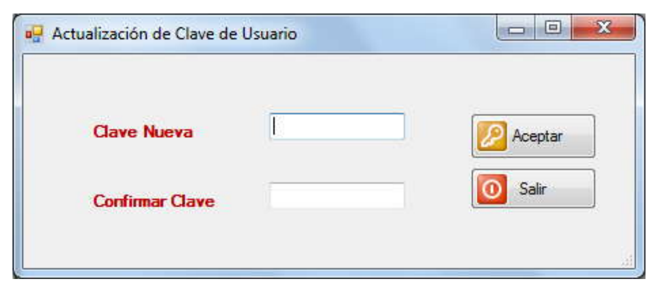


Imagen 69: Ventana de Actualización de Clave de Usuario

Una vez dentro de la citada pantalla habrá que introducir la Clave Nueva y confirmarla una segunda vez. Para confirmarla se pulsará "Aceptar" y la aplicación volverá a la pantalla de Modificación/Creación de usuario.

Cada vez que se crea un nuevo usuario de la aplicación se le enviará un correo electrónico al e-mail indicado con el login y la clave de acceso. También se enviará un e-mail a cada usuario al que se le modifique el login y/o su clave de acceso, informándole del cambio realizado.

7.7. Bancos

El sub-módulo de Bancos sirve para poder crear y modificar Bancos. Para crear un banco basta con posicionarse sobre el listado de bancos en el último registro, el "registro vacío" e indicar al menos los datos de carácter obligatorio. Cuando se vayan a parametrizar bancos por primera vez, dicho "registro vacío" será el primero ya que aún no habrá ninguno.

Los campo que definen un banco son los siguientes:

- ***Nombre***: define el nombre del Banco. Es de carácter obligatorio.
- ***Dirección:*** dirección de la sucursal bancaria.

- ***Cuenta Banco:*** cuenta bancaria. Es de carácter obligatorio.
- ***Cuenta Contable***
- ***Sufijo:*** sufijo necesario para generar la Norma 19.
- ***Devolución:*** código de devolución de recibos. Es de carácter obligatorio.
- ***INE:***
- ***Sufijo 58:*** sufijo necesario para generar la Norma 58.

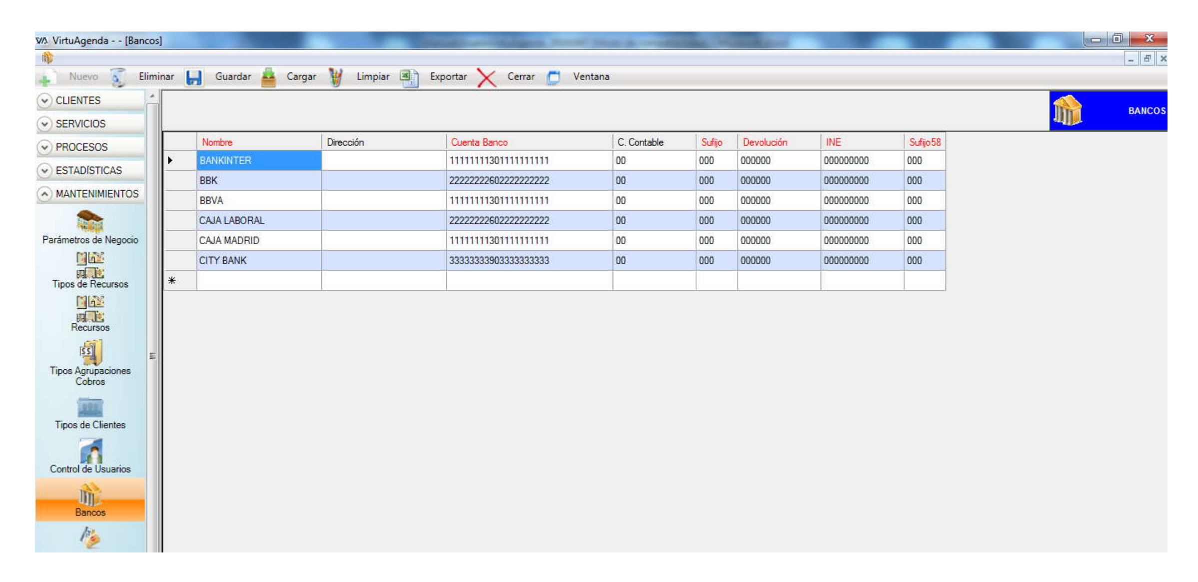


Imagen 70: Mantenimiento de Bancos

7.8. Formas de Pago

El sub-módulo de Formas de pago sirve para poder crear y modificar Formas de Pago. Para crear una forma de pago basta con posicionarse sobre el listado de formas de pago en el último registro, el "registro vacío" e indicar al menos, los campos obligatorios necesarios para una forma de pago. Cuando se vayan a parametrizar bancos por primera vez, dicho "registro vacío" será el primero ya que aún no habrá ninguno.

Para poder crear formas de pago con recibo, habrá que indicar un banco. Para ello hay que abrir la lista desplegable de bancos y elegir uno. Si no hubiera banco alguno, habrá que ir al sub-módulo de "Bancos" y crear uno.

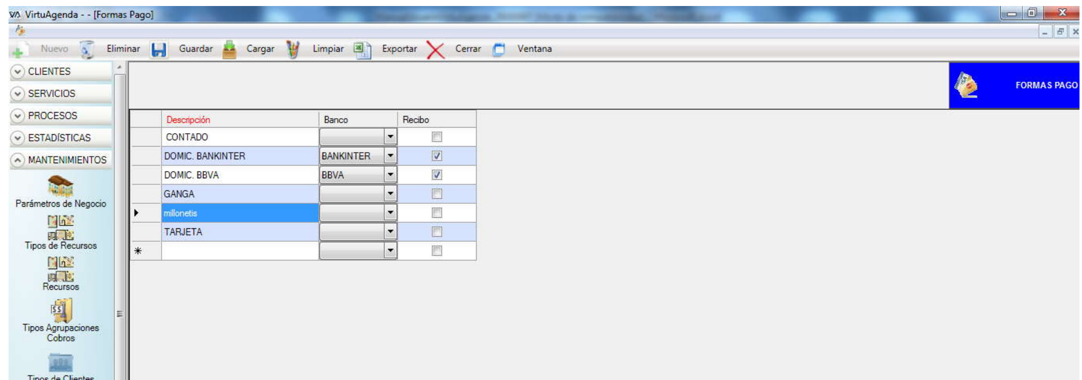


Imagen 71: Mantenimiento de Formas de Pago

7.9. Parámetros Web

El sub-módulo de Parámetros Web permite al Administrador de la sede actualizar el diseño del sitio web. Los parámetros que se pueden modificar son los siguientes:

- ***Logo:*** imagen que sirve para identificar el Logo de la sede
- ***Color:*** color de diseño de fondo
- ***SMS Reservas Web:*** si se chequea este campo, se enviarán SMS-s de confirmación de reserva cuando un cliente web formalice una previsión de reserva vía web (siempre y cuando la sede tenga contratados SMS-s), además de un e-mail a la cuenta de correo del cliente web. Si se deschequea, en cambio, solamente se enviarán e-mails de confirmación.
- ***Días Reserva:*** son los días que se desea que aparezcan en el calendario de reserva de la web. Por defecto será "0", que indica que únicamente figurará el día actual. A partir de ahí, se indicará el número de días adicionales, a futuro, en los que se le permite reservar al cliente web.
- ***Cabecera:*** imagen de cabecera de todo el sitio web
- ***Noticias:*** imagen para la sección de Noticias
- ***Menú:***
- ***Fondo:*** imagen de fondo de todo el sitio web
- ***Título Inicio:*** título para la sección "Inicio"
- ***Texto Inicio:*** texto para la sección "Inicio"
- ***Título Servicios:*** título para la sección "Servicios"
- ***Texto Servicios:*** texto para la sección "Servicios"
- ***Fuente:*** tipo de letra que se utiliza.
- ***Idioma***
- ***Mail Contacto:*** correo electrónico (buzón) al que llegan las peticiones y sugerencias de los usuarios web.
- ***Mapa Web:*** Mapa de GoogleMaps para localizar la sede de la empresa.

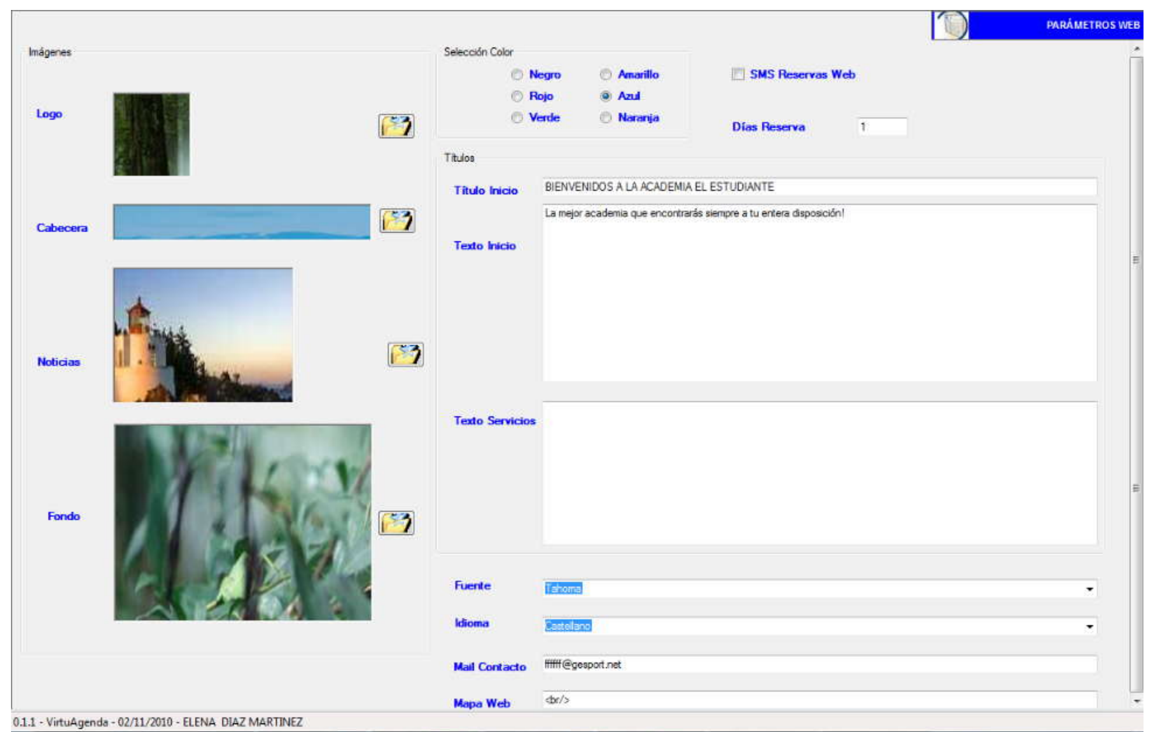


Imagen 72: Mantenimiento de Parámetros de la Web de Clientes

La imagen posterior indica el calendario disponible para el cliente web con el parámetro "Días Reserva" de "Parámetros Web" con el valor 1 (el día actual más el adicional indicado):



Imagen 73: Selección del día del calendario de Reservas en la Web de Clientes

La imagen siguiente de la página de "Inicio" del sitio web indica la disposición de los parámetros indicados en el sub-módulo de Parámetros Web:



Imagen 74: Localización de los parámetros en la página "Inicio" de la Web de Clientes

Esta imagen de la página de "Servicios" del sitio web indica la disposición de los parámetros indicados en el sub-módulo de Parámetros Web:







Imagen 75: Localización de los parámetros en la página "Servicios" de la Web de Clientes

La imagen siguiente de la sección de "Noticias" del sitio web indica la disposición de los parámetros indicados en el sub-módulo de Parámetros Web:



Imagen 76: Localización de los parámetros en la página "Noticias" de la Web de Clientes

Para incluir un mapa web hay que ir a la página de Google www.google.es y pinchar sobre el enlace Maps.



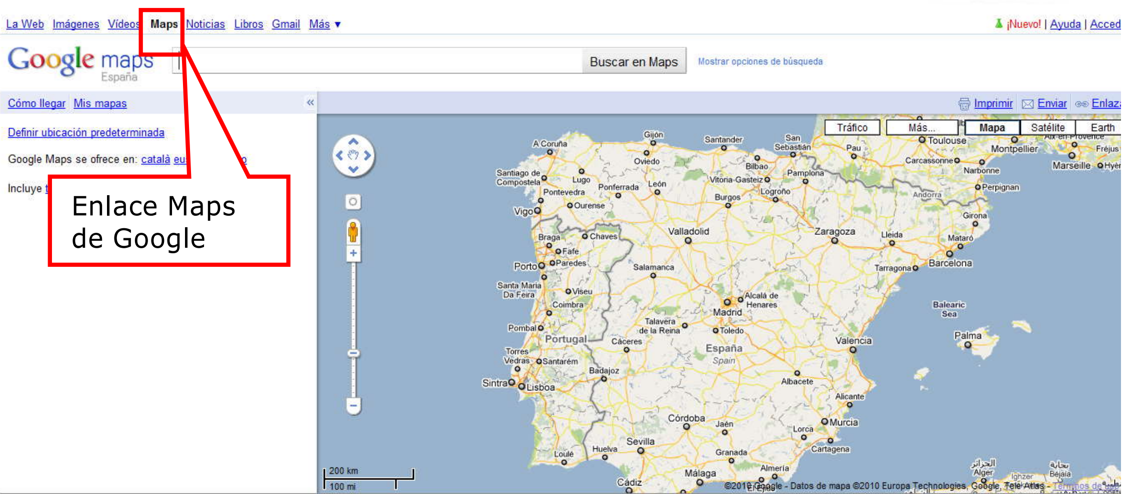


Imagen 77: Proceso de generación del Mapa Web para la Web de Clientes. Paso 1.

Después hay que indicar la dirección en el mapa y pichar sobre el link "Enlazar":

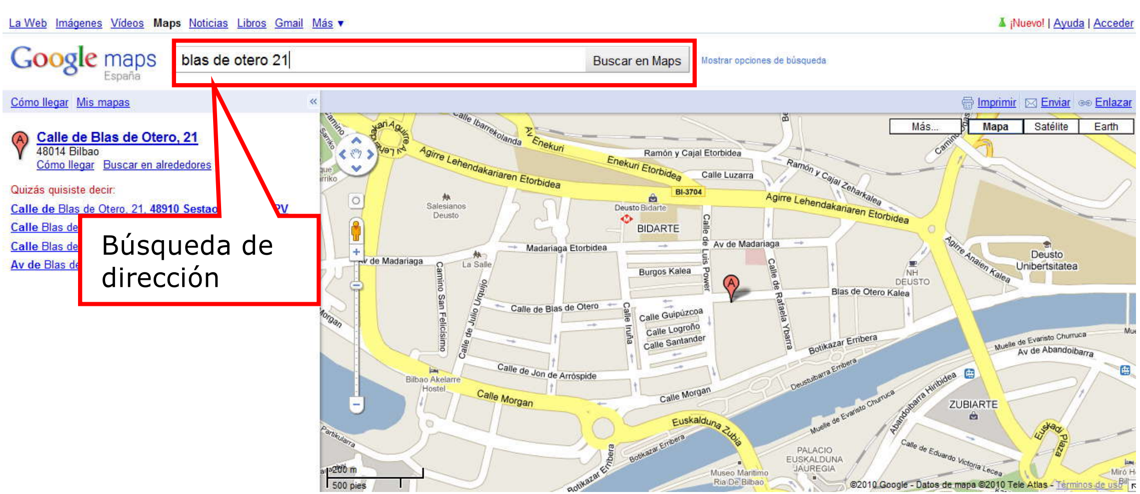


Imagen 78: Proceso de generación del Mapa Web para la Web de Clientes. Paso 2.

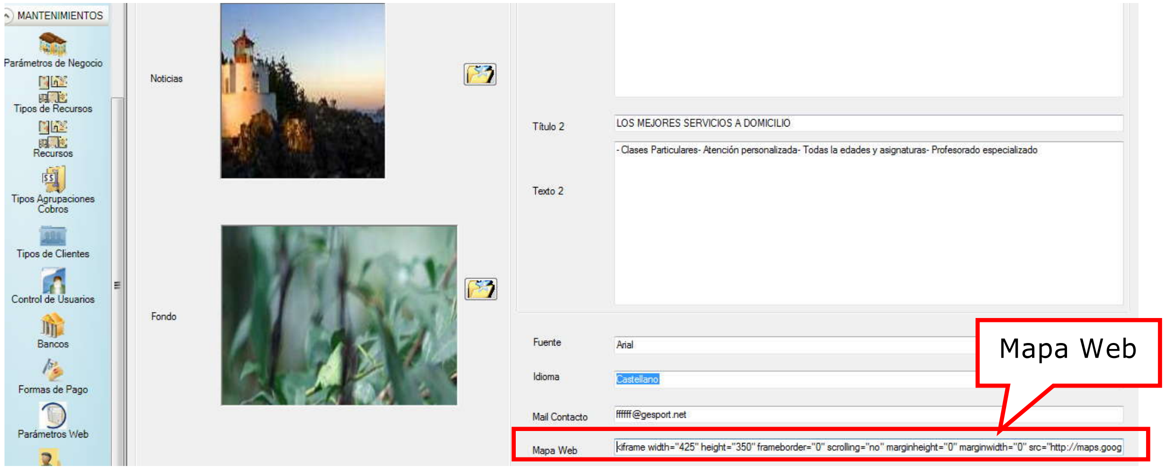


Imagen 78: Campo Mapa Web

El contenido de "Pegar HTML para insertar en sitio web" es lo que debe indicarse en Parámetros Web en el campo "Mapa Web". Hay que tener especial cuidado en copiar el texto HTML completo ya que, en caso contrario, el mapa web no se visualizará de forma correcta:





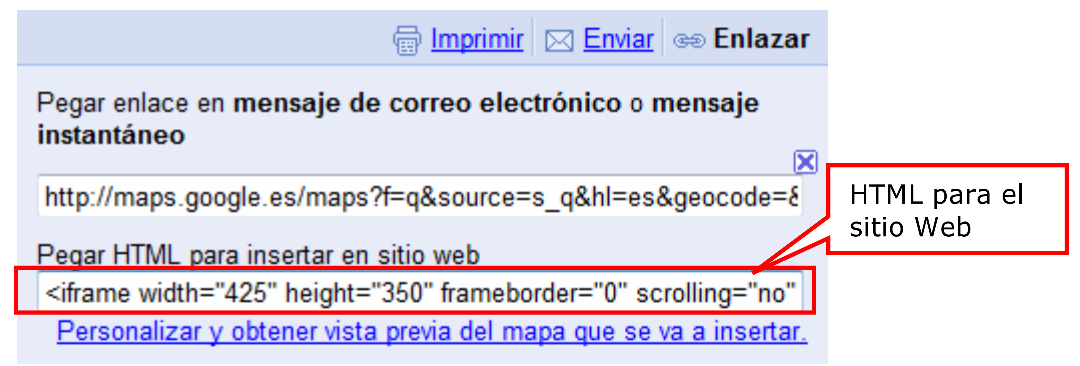


Imagen 79: Proceso de generación del Mapa Web para la Web de Clientes. Paso 3.

De todas formas, es muy probable que si el tamaño del mapa seleccionado es muy grande no se incruste de forma correcta en la web. Para evitar problemas de esta índole la mejor opción es personalizarlo con el tamaño idóneo indicado para la página (ancho:264 y alto: 300). Para personalizar el mapa hay que pinchar en el

link "Personalizar y obtener vista previa del Mapa que se va a insertar". Se indicaran los parámetros ancho x alto en la opción "Personalizado" y copiar el código HTML en el campo "Mapa Web" de "Parámetros Web".



Imagen 80: Proceso de generación del Mapa Web para la Web de Clientes. Paso 4.

7.10. Perfiles

El sub-módulo de Perfiles sirve para poder crear y modificar Perfiles de Clientes. Para crear perfiles hay que posicionarse sobre el listado de perfiles en el último registro, el "registro vacío" e indicar la descripción del tipo. Cuando se vayan a parametrizar perfiles por primera vez, dicho "registro vacío" será el primero ya que aún no habrá ninguno.



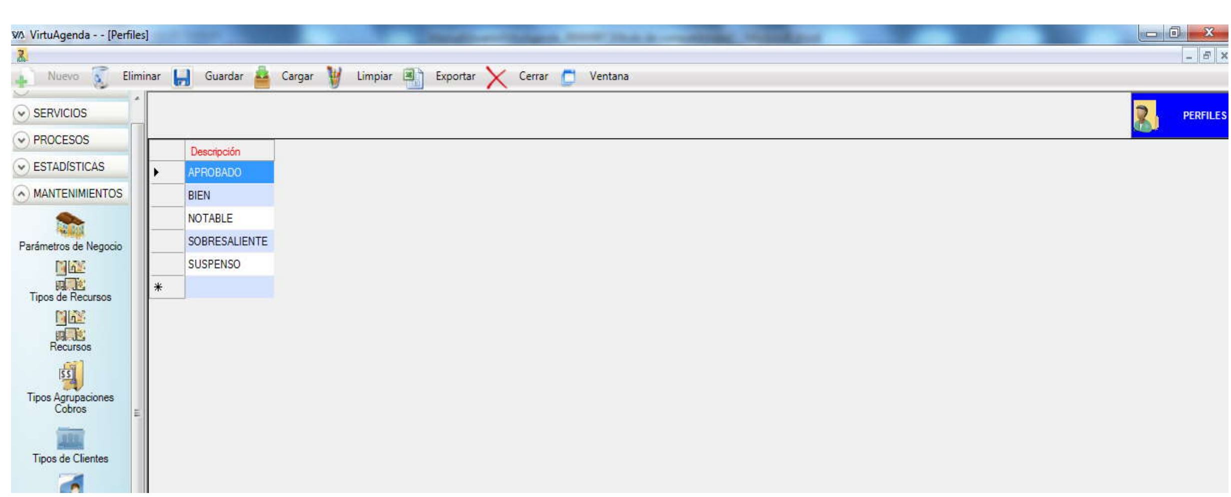


Imagen 81: Mantenimiento de Perfiles de Cliente

Capítulo 8: Manual de la Web de Administradores

La web de administradores puede resultar de gran utilidad para los administradores de las sedes de la aplicación VirtuAgenda. El enlace a este sitio web es http://www.virtuagenda.es

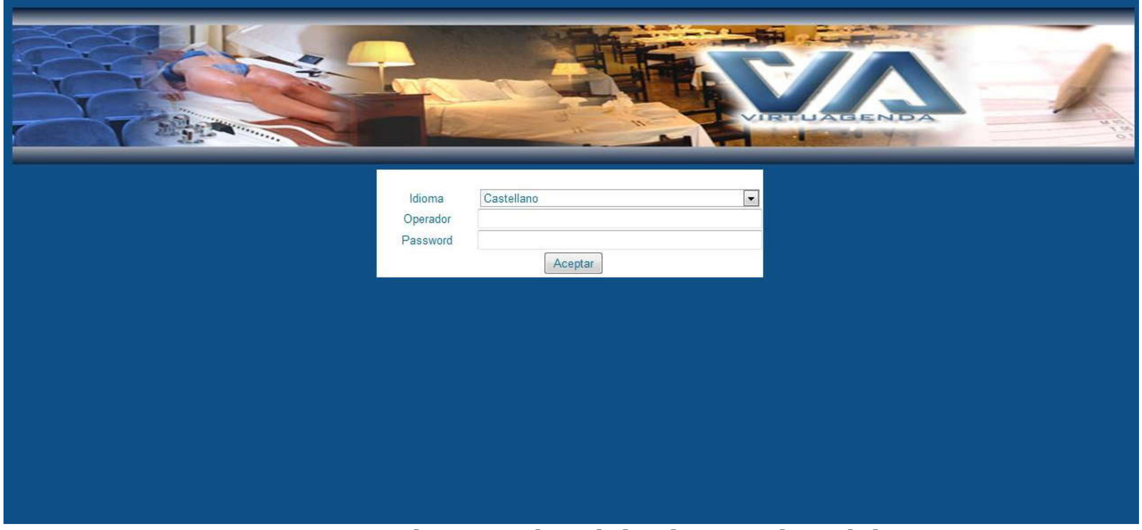


Imagen 82: Login de acceso a la Web de Administradores de la VA

Para acceder a la página hay que introducir el login de administrador y la contraseña.

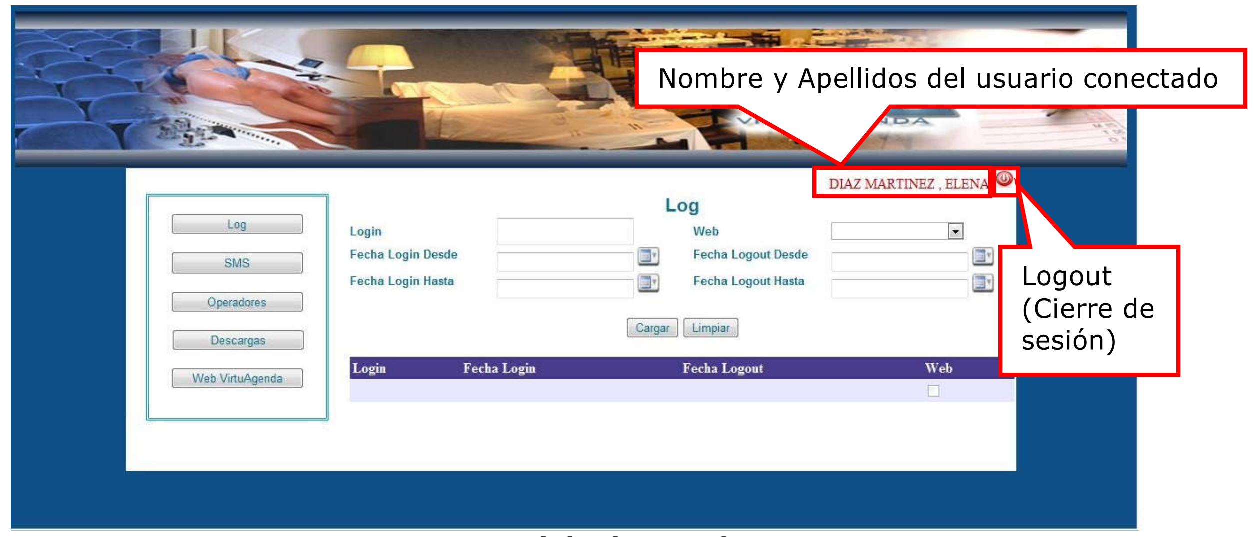


Imagen 83: Web de administradores

La página Web de Administradores ofrece varias funcionalidades de interés para los Administradores de las sedes: Log (historial de seguimiento de entradas y salidas de usuarios de la aplicación), SMS (historial de seguimiento de envío y recarga de SMS-s), Operadores ("mapa" de estado actual de los usuarios) y Versión (lugar de descarga de nuevas versiones de aplicación).

8.1. Log

Para acceder al historial de Log-s hay que pulsar el botón "Log" (es la funcionalidad por defecto cuando se entra accede a la página Web). Se pueden filtrar los accesos por los siguientes campos:

- ***Login:*** nombre de acceso.
- ***Web:*** indica si el acceso fue por la Aplicación o por la Web (Administradores)
- ***Fecha Login Desde-Hasta***: intervalo de fechas de entrada a la aplicación o inicio de sesión (Log-In)
- ***Fecha Logout Desde-Hasta:*** intervalo de fechas de cierre de sesión (Log-Out)

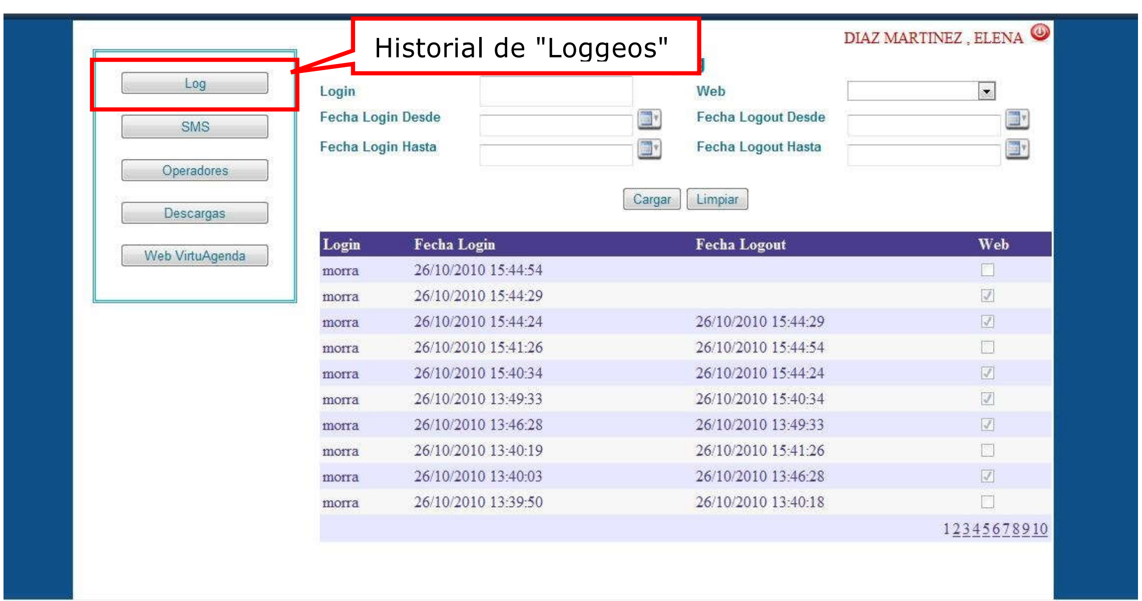


Imagen 84: Historial de loggeos

8.2. SMS

Para acceder al historial de SMS-s hay que pulsar el botón "SMS". Se pueden filtrar los accesos por los siguientes campos:

- ***Cantidad:*** Cantidad de mensajes (SMS-s) enviados cada vez que se genera una comunicación SMS. Si el número figura con signo negativo por delante ("-") indica que se trata de una recarga de lote mensajes y si por contra, no lleva signo, indica que se trata de un envío de mensajes
- ***Web:*** indica si el acceso fue por la Aplicación o por la Web (Administradores)
- ***Fecha Desde-Hasta:*** intervalo de fechas en que fue realizado el envío o la recarga de mensajes.

En la parte inferior de la página vienen indicados tres valores importantes que indican el estado de los SMS-s:

- ***Total SMS:*** indica el sumatorio total de SMS enviados/utilizados en el filtrado de búsqueda en curso
- ***SMS Contratados:*** indica el sumatorio total de SMS contratados (con símbolo "-" en los registros de búsqueda) en el filtrado de búsqueda en curso.
- ***SMS Disponibles:*** indica la cantidad de SMS-s de los que dispone la sede para generar comunicaciones vía SMS.

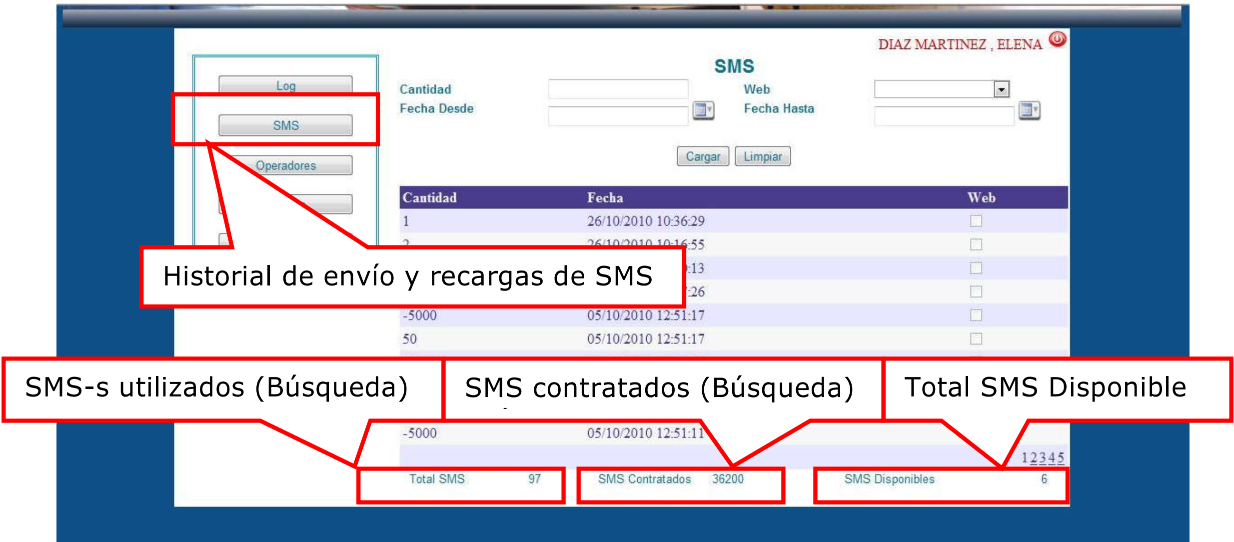


Imagen 85: Historial de envíos y recargas de SMS-s

8.3. Operadores

Para acceder al estado actual de los operadores/usuarios hay que pulsar el botón "Operadores". Se pueden filtrar los accesos por los siguientes campos:

- ***Nombre:*** nombre del usuario
- ***Apellidos:*** apellidos de usuario
- ***Login:*** nombre de acceso del usuario para la aplicación.
- ***Activo:*** estado del usuario
- ***Fecha Desactivación Desde-Hasta***: intervalo de fechas de desactivación de usuario

En la parte inferior de la página viene indicado el número de licencias que tiene contratadas la sede en ese momento.

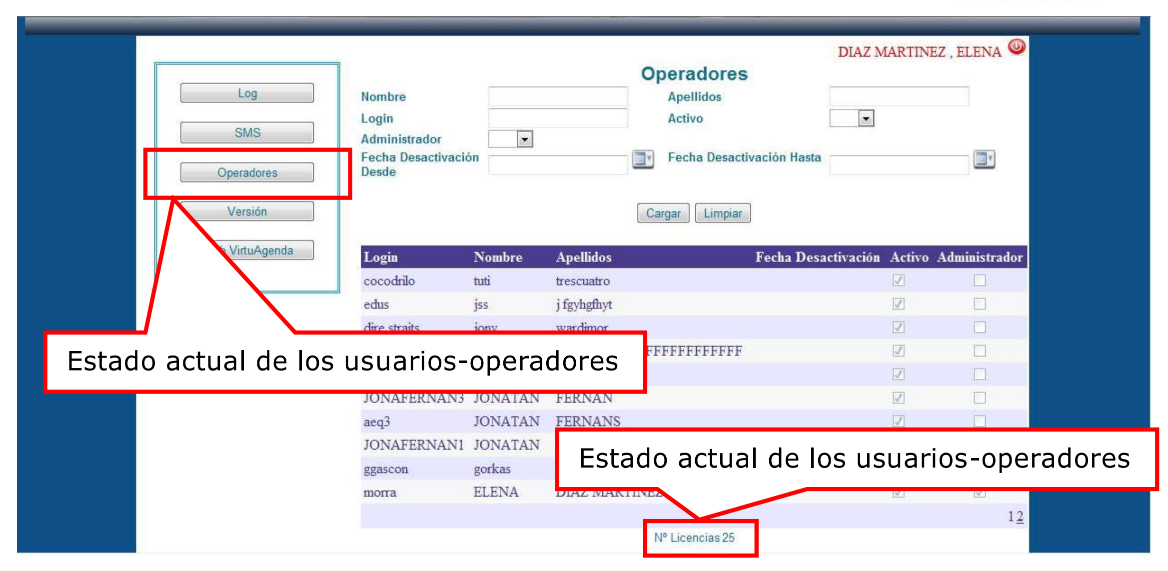


Imagen 86: Estado actual de operarios de la VA

8.4. Descargas

Se trata del lugar de descarga de nuevas versiones de aplicación. Cuando el usuario-administrador ha contratado la aplicación, se le proporcionará un usuario (login) y su clave de acceso y lo primero que debe hacer es acceder esta sección y descargarse la versión en curso de la VirtuAgenda (siempre será la más actual).

Otra situación en la que el usuario-administrador necesitará acceder a esta sección será cuando se haya realizado una actualización de la versión. Cuando esto ocurra, se requerirá una actualización ya que la versión de la aplicación que tenga instalada dejará de funcionar. El usuario verá un mensaje cuando intente ejecutar que le indicará que debe actualizarse la aplicación.

Por otro lado, tendrá la posibilidad de descargarse el manual de usuario de la aplicación VA.

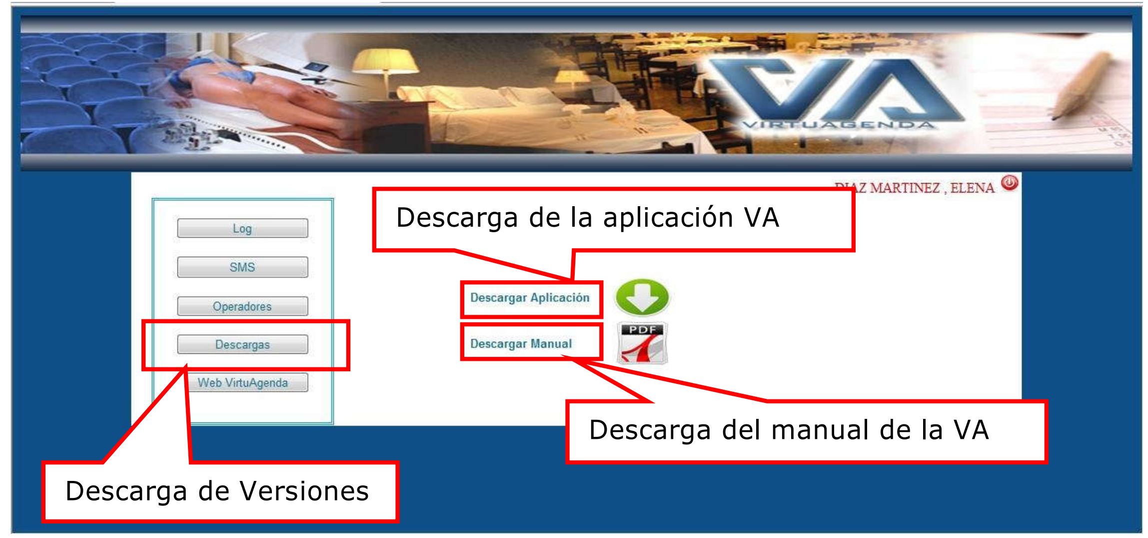


Imagen 87: Descarga de la aplicación VA y Manual de Usuario

8.5. Acceso a la Web de Clientes

Pulsando sobre el botón "Web VirtuAgenda" se permitirá el acceso a la Web de Clientes de la VA personalizada para la sede.

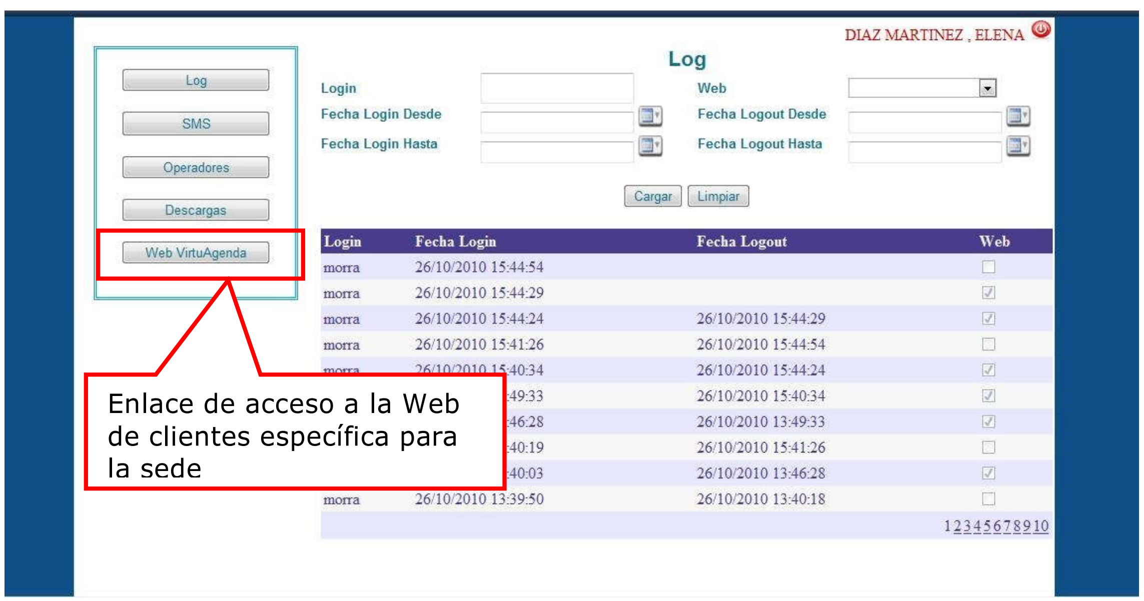


Imagen 88: Acceso a la Web de Clientes de la VA

También es posible acceder a la de cliente enlazando al dominio www.virtuagenda.com el subdominio identificado por la descripción de la sede (Ver Descripción sede en "Parámetros de Negocio"). Si por ejemplo la descripción de la sede fuera DESCRIPCION SEDE, para acceder a ella directamente habría que introducir en el navegador la siguiente url:

http://www.virtuagenda.com/DESCRIPCION_SEDE



Imagen 89: Web de Clientes de la VA

8.6. Cambio de datos de acceso Administrador

Pulsando sobre el botón "Configuración de Acceso" el administrador podrá cambiar sus datos acceso a la VirtuAgenda: login y contraseña.

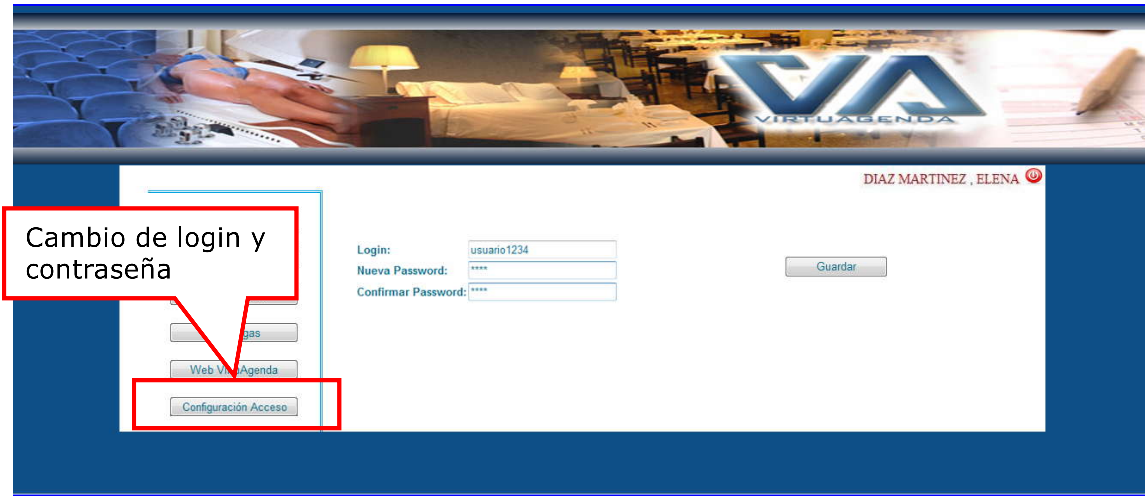


Imagen 90: Cambio de datos de acceso a la VA

La primera que el administrador acceda a la Web de Administradores y pinche sobre el enlace "Configuración Acceso" podrá observar que tiene el login que se le proporciona originalmente. Lo lógico será cambiarlo por otro más personalizada además de introducir una nueva contraseña personal. Además, deberá confirmarla por seguridad.

En las sucesivas veces que acceda a "Configuración Acceso" verá el login que tiene en ese momento y podrá cambiarlo de la misma forma que la contraseña.

Cada vez que se realice un cambio en el login y/o la contraseña en la "Configuración Acceso" el Administrador de la Sede recibirá un correo electrónico notificándole los cambios realizados en sus datos de acceso.

Capítulo 9 : Preguntas más Frequentes (FAQ-a)

PREGUNTA 1: ¿Porqué no puedo acceder a la página Web de Administradores?
RESPUESTA 1: Generalmente suele ser por tres motivos:

A) Usted ha introducido el login y contraseña de forma incorrecta.

B) Usted no es Administrador, luego no tiene acceso a la Web de Administradores.

C) Su usuario no está activo.

PREGUNTA 2: ¿Porqué no puedo entrar en la aplicación VA?
RESPUESTA 2: Puede haber diversos motivos:

A) Usted ha introducido el login y contraseña de forma incorrecta.

B) Su usuario no está activo.

C) Olvidó su contraseña. Si no recuerda su contraseña y es usted el administrador de la sede deberá comunicarlo mediante una incidencia para que se la reseteen. Si es un usuario NO administrador, deberá ponerse en contacto con el administrador de la sede para que se la resetee. (Ver Manual de Usuario de la VA)

D) Fallo de conexión de red. Asegúrese de que está correctamente conectado a la red.

PREGUNTA 3: ¿Porqué no puedo ver el Módulo de Mantenimientos?
RESPUESTA 3: La causa más que su usuario no sea administrador. Solamente los administradores pueden acceder los mantenimientos. Si necesita cambiar algo deberá comunicarselo al administrador de la sede.

PREGUNTA 4: ¿Porqué no puedo guardar un elemento en la VA?
RESPUESTA 4: Debe asegurarse de que ha rellenado todos los campos marcado en color rojo, que son obligatorios para poder guardar un elemento dado. Si en algún caso tuviera que rellenar un elemento que se trata de una lista desplegable y dicha lista no contuviera elementos, deberá guardar elementos en el mantenimiento asociado en caso de que sea usted el administrador o, en caso contrario comunicarle el problema al administrador de la sede. (Ver Manual de Usuario)

PREGUNTA 5: ¿Porqué no se envían los SMS desde la aplicación VA?
RESPUESTA 5: Puede ser por diversos motivos. A continuación se citan los más probables:

A) Los clientes implicados en el envío no tienen teléfono móvil indicado. (Ver Manual de Usuario de la VA)

B) Los clientes implicados en el envío tienen teléfono móvil indicado pero no tienen "chequeada" la casilla SMS de dicho teléfono. (Ver Manual de Usuario de la VA)

C) Los clientes implicados en el envío tienen teléfono móvil indicado y "chequeada" la casilla SMS de dicho teléfono pero el telefono no es correcto.

D) No quedan mensajes disponibles. Será necesario contratar nuevos mensajes.

PREGUNTA 6: ¿Porqué no se envían los E-mails desde la aplicación VA?
RESPUESTA 6: Existen varios motivos. A continuación se citan los más probables:

A) Por una configuración errónea de los parámetros de envio de correos (SMTP. Usuario y Contraseña) "Parámetros de Negocio". (Ver Manual de Usuario de la VA)

B) Las direcciones de correo de los clientes no son correctas.

C) Los clientes implicados no tienen la dirección de correo indicada.

D) En ocasiones, puede que los e-mails hayan llegado a su destinatario pero no figuren en la bandeja de entrada, sino en las carpetas spam o correo no deseado.

PREGUNTA 7: ¿Porqué no se genera el fichero de Norma 19 en los Cobros?
RESPUESTA 7: El motivo más probable es que el CIF de la sede (indicado en "Parametros de Negocio", consultar Manual de Usuario de la VA) no sea correcto o no esté indicado. Es necesario que esté indicado y que sea un CIF válido.

PREGUNTA 8: ¿Porqué no se genera la Devolución de Cobros?
RESPUESTA 8: Los motivos mas probables son:

A) El CIF de la sede no es correcto o no está indicado (indicado en "Parametros de Negocio", consultar Manual de Usuario de la VA)

B) El formato de fichero de devolución no es correcto.

PREGUNTA 9: ¿Porqué no se genera la Devolución de Cobros?
RESPUESTA 9: Los motivos mas probables son:

A) El formato de fichero de devolución no es correcto

B) El CIF de la sede no es correcto o no está indicado (indicado en "Parametros de Negocio", consultar Manual de Usuario de la VA)

PREGUNTA 10: ¿Porqué no puedo dar de alta un nuevo Usuario-Operario en la VA?
RESPUESTA 10: Los motivos mas probables son:

A) No se han rellenado todos los campos obligatorios indicados para dar una alta .

B) No hay licencias disponibles por lo tanto no se permiten nuevas altas. Habrá que contratar más licencias.

C) El login indicado para el nuevo usuario ya existe (deberá indicar otro diferente).

PREGUNTA 11: ¿Porqué no puedo acceder a las reservas de la Web de Clientes?
RESPUESTA 11: Los motivos mas probables son:

A) Los datos de acceso del cliente web no son correctos

B) El cliente no tiene marcada la opción "Cliente Web" en la aplicación VA. (Consultar Manual de Usuario)

PREGUNTA 12: ¿Porqué no puedo realizar Reservas en la Web de Clientes?

RESPUESTA 12: Los motivos mas probables son:

A) La/s horas/s y fecha/s deseadas ya están ocupadas por otros clientes para dicho recurso.

B) No hay recursos en la lista desplegable de recursos. O bien no ha dado de alta ningún recurso el Administrador en la VA o si los ha dado no hay ninguno que sea "Visible Web".

PREGUNTA 13: ¿Porqué no se ve o no se ve de forma correcta el Mapa Web de "Contacto" en la Web de Clientes?
RESPUESTA 13: Algunos de los motivos posibles son:

A) El código HTML generado por Google Maps no se copiado de forma correcta o se ha copiado incompleto.

B) No se ha indicado en el campo Mapa Web del Mantenimiento "Parametros Web" de la aplicación VA.

C) El codigó HTML de GoogleMaps no tiene indicadas las medidas necesarias para que el mapa se ajuste a su recuadro correspondiente en la página web. (Ver Manual de Usuario)

PREGUNTA 14: ¿Porqué no se envían los SMS desde la Web de Clientes cuando se confima una reserva?
RESPUESTA 14: Puede ser por diversos motivos. A continuación se citan los más probables:

A) Porque no está "chequeado" el campo "SMS Reservas Web" en Parámetros Web. Si no está chequeado dicho campo solo se envían e-mails.

B) Los clientes implicados en el envío tienen teléfono móvil indicado pero no tienen "chequeada" la casilla SMS de dicho teléfono.

C) Los clientes implicados en el envío tienen teléfono móvil indicado y "chequeada" la casilla SMS de dicho teléfono pero el telefono no es correcto.

D) No quedan mensajes disponibles. Será necesario contratar nuevos mensajes

PREGUNTA 15: ¿Porqué no se envían los E-mails desde la Web de Clientes cuando se confima una reserva?
RESPUESTA 15: Varios motivos. A continuación, los más probables:

A) Por una configuración errónea de los parámetros de envio de correos (SMTP. Usuario y Contraseña) "Parámetros de Negocio"

B) Las direcciones de correo de los clientes no son correctas.

C) Los clientes implicados no tienen la dirección de correo indicada.

D) En ocasiones, puede que los e-mails hayan llegado a su destinatario pero no figuren en la bandeja de entrada, sino en las carpetas spam o correo no deseado.

PREGUNTA 16: ¿Porqué no se envían los E-mails desde la Web de Clientes cuando se envía una consulta o sugerencia en la página de Contacto?
RESPUESTA 16: Varios motivos. A continuación, los más probables:

A) Por una configuración errónea de los parámetros de envio de correos (SMTP. Usuario y Contraseña) "Parámetros de Negocio".

B) La dirección de correo de la sede no es correcta o no esta indicada.

C) En ocasiones, puede que los e-mails hayan llegado a su destinatario pero no figuren en la bandeja de entrada, sino en las carpetas spam o correo no deseado.

PREGUNTA 17: ¿Porqué no funciona mi dispositivo de captura de imagen en la captura de la foto para el cliente?

RESPUESTA 17: Lo más problable es que su dispositivo no sea compatible con WIA, la VA solo funcionará con dispositivos que sean compatibles con dicho modelo de driver. Para saber si esta bien configurado en su ordenador debería figurar en Panel de Control --> Dispositivos e Impresoras





Capítulo 10: Control de Versiones del Manual de Usuario

Versión	*Fecha Última Modificación*	*Autor*	*Empresa*	*Observaciones*
1.0	11-11-2010	VMM	AgmSoft	

